

Université de Sherbrooke

**L'approche politique du *care* pour comprendre l'expérience des bénévoles engagés
dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées**

Par
Marie Crevier
Doctorat en gérontologie

Thèse présentée à la Faculté des lettres et sciences humaines
en vue de l'obtention du grade de philosophiae doctor (Ph. D.)
en gérontologie

Sherbrooke, Québec, Canada
Juillet 2020

Marie Beaulieu, Ph. D., co-directrice
Françoise Le Borgne Uguen, Ph. D., co-directrice
Nathalie Delli-Colli, Ph. D., évaluatrice interne
Véronique Provencher, Ph. D., évaluatrice interne
Mireille Tremblay, Ph. D., évaluatrice externe

© Marie Crevier, 2020

SOMMAIRE

L'approche politique du *care* pour comprendre l'expérience des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Par
Marie Crevier
Doctorat en gérontologie

Thèse présentée à la Faculté des lettres et sciences humaines en vue de l'obtention du diplôme de philosophiae doctor (Ph. D.) en gérontologie, Faculté des Lettres et Sciences humaines, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Québec, Canada, J1H 5N4

Objet : Les sociétés néolibérales mettent de l'avant une conception de l'individu centrée sur l'autonomie et l'indépendance, qui s'oppose à une conception négative de la vulnérabilité. L'une des façons de déconstruire cette représentation consiste à considérer la vulnérabilité sous l'angle éthique et politique du *care* (Tronto, 2009). La théorie politique du *care* constitue une voie pertinente pour rendre compte du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. **But** : Comprendre en quoi l'approche politique du *care* permet de rendre compte du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. **Méthodologie** : Une étude qualitative qui s'appuie sur la phénoménologie herméneutique (Van Manen, 2016, 1997). Au total, 27 entrevues ont été réalisées auprès de 20 aînés bénévoles engagés dans des organismes sans but lucratif (OSBL) dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de même que 7 coordonnateurs qui encadrent leur action. **Résultats** : Les bénévoles s'engagent dans différentes formes d'action qui s'inscrivent dans le continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016) Plus précisément, quatre idéaux-type se dégagent de notre analyse, soit (1) l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance matérielle; (2) l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance du statut; (3) l'interdépendance en situation, avec reconnaissance du statut; (4) l'interdépendance en situation, avec reconnaissance matérielle. De plus, certains paradoxes et enjeux de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui se dégagent de l'analyse sont présentés. Enfin, puisque nous sommes une doctorante en situation de handicap, nous exposons une réflexion sur notre expérience dans le cadre du processus de production de la thèse. **Discussion** : Si les diverses formes d'interdépendance et de reconnaissance sont communes à toutes les formes de bénévolat, elles revêtent un caractère particulier dans le cas du bénévolat lié à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. **Conclusion** : Des pistes pour la bonification de pratique de même que pour l'élaboration de futures recherches sont indiquées.

Mots clés : Vulnérabilité, théorie politique du *care*, bénévolat, maltraitance envers les personnes âgées, handicap

SUMMARY

The political theory of care to understand the experience of volunteers engaged in countering mistreatment of older adults

By
Marie Crevier

Thesis presented to the Faculté des lettres et sciences humaines to obtain a doctoral degree (Ph. D.) in gerontology, Faculté des Lettres et Sciences humaines, Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Québec, Canada, J1H 5N4

Subject: Neoliberal societies promote a view of the individual that is centered on autonomy and independence, which is in opposition to a negative conception of vulnerability. One way to deconstruct this representation is to approach vulnerability from an ethical and political point-of-view of care. (Tronto, 2009). The political theory of care is a pertinent way to understand volunteering in countering the mistreatment of older adults. **Goal:** Understand how the political ethic of care may allow us to view volunteering as one of the actions taken to counter mistreatment of older persons. **Methodology:** Qualitative study based on hermeneutic phenomenology (Van Manen, 2016, 1997). A total of 27 interviews were completed with 20 older adult volunteers in non-profit organizations dedicated to the fight against the mistreatment of older adults and seven managers who supervised them. **Results:** Volunteers took part in different activities in the continuum of actions to counter mistreatment of older persons (Gouvernement du Québec, 2016). Four ideal types emerged from the analysis: (1) citizen interdependence with material recognition, (2) citizen interdependence with status recognition, (3) situational interdependence with status recognition, and (4) situational interdependence with material recognition. In addition, some paradoxes and issues have emerged from our analysis. Finally, as a doctoral student with a disability, a reflection is proposed on the impact of this disability on the thesis production. **Discussion:** If diverse forms of interdependence and recognition are common in all volunteering sectors, they have a specific character in volunteering to counter the mistreatment of older adults. **Conclusion:** Some practical and research suggestions are given in the thesis.

Keywords: Vulnerability, political theory of care, volunteering, mistreatment of older adults, disability

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	1
2. Problématique	7
2.1 Étude de la notion de vulnérabilité.....	7
2.1.1 Survalorisation de l'autonomie et vision négative de la vulnérabilité.....	7
2.2 Anthropologie conjonctive de la vulnérabilité.....	14
2.2.1 Nécessité d'une réponse morale et politique à la vulnérabilité	17
2.3 Vulnérabilité et maltraitance envers les personnes âgées.....	18
2.3.1 Problème social de la maltraitance envers les personnes âgées	19
2.3.1.1 Formes et types de maltraitance.....	19
2.3.2 Usages de la notion de vulnérabilité dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées et liens avec le <i>care</i>	21
2.3.2.1 Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec	25
2.3.2.2 Continuum de services dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	27
2.3.2.2.1 Reconnaître la maltraitance	27
2.3.2.2.2 Prévenir la maltraitance.....	29
2.3.2.2.3 Repérage ou recherche de cas de maltraitance	30
2.3.2.2.4 Intervention et coordination des organisations	32
2.3.3 Problème social de la maltraitance envers les personnes âgées et bientraitance.....	34
2.3.3.1 Notion de bientraitance : définition et notions connexes	34
3. Bases théoriques de l'approche politique du <i>care</i>	38
3.1 Approche psychologique du <i>care</i>	37
3.1.1 Théorie du développement moral de Lawrence Kohlberg	37
3.1.2 Approche de Gilligan : une voix différente.....	40
3.2 Approche maternaliste ou éducative	42
3.3 Approche politique du <i>care</i>	45
3.3.1 Approche politique de Tronto.....	49
3.3.2 Remise en question politique de la responsabilité du <i>care</i>	51
3.3.2.1 Pratique du <i>care</i>	52

3.3.2.2	Quatre phases de la pratique du <i>care</i>	54
3.3.2.3	Concepts centraux de l'approche politique du <i>care</i> retenus dans l'analyse des données	56
3.3.2.3.1	Concept d'interdépendance	56
3.3.2.3.2	Reconnaissance	60
3.4	Éléments retenus pour la collecte et l'analyse des données	62
4.	Approche politique du <i>care</i> pour comprendre l'action bénévole	63
4.1	Définition du bénévolat et compréhension des liens avec l'approche politique du <i>care</i>	63
4.2	Articulation entre les notions d'interdépendance, de reconnaissance et de bénévolat	64
4.2.1	Quête de reconnaissance dans le bénévolat et dans le <i>care</i>	65
4.3	Enjeux du bénévolat sous l'angle de l'approche politique du <i>care</i>	72
4.3.1	Action bénévole : un processus	72
4.3.2	Recrutement des bénévoles : un enjeu de professionnalisation.....	74
4.3.3	Accueil et formation des bénévoles	75
4.3.4	Soutien et reconnaissance des bénévoles	76
5.	État des connaissances sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	78
5.1	Méthodologie de la recension des écrits.....	78
5.1.1	Critères d'inclusion des écrits recensés.....	79
5.2	Analyse de contenu des textes sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	79
5.3	Liens entre le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, l'interdépendance et la reconnaissance.....	79
5.4	Caractéristiques des bénévoles	80
5.5	Recrutement et critères de sélection des bénévoles	81
5.6	Postulats théoriques des études recensées	82
5.6.1	Interdépendance et reconnaissance dans les écrits spécifiques du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	83
5.7	Motivations des bénévoles.....	86

5.8	Formes d'action des bénévoles : rôles spécifiques et actions qu'ils sont appelés à poser	87
5.8.1	Animation d'activités de sensibilisation, de prévention et de formation.....	87
5.8.2	Analyse de documents légaux et financiers	88
5.8.3	Défense de droits des personnes maltraitées sur les plans légal et financier.....	89
5.8.4	Médiation familiale.....	89
5.8.5	Prévention de la maltraitance en milieu d'hébergement	90
5.8.6	Délimitation du rôle des bénévoles.....	90
5.9	Phases décisives de l'action bénévole, incluant l'accueil, la formation initiale ou continue et l'encadrement	92
5.10	Éléments retenus de la recension des écrits pour la collecte et l'analyse des données de la thèse.....	93
5.11	Objectifs spécifiques de la thèse	94
5.12	Pertinence scientifique de la thèse	95
5.13	Pertinence sociale de la thèse.....	96
6.	Méthodologie	98
6.1	Postulats épistémologiques	98
6.2	Approche privilégiée	99
6.3	Dispositif issu de la phénoménologie herméneutique et de la phénoménologie sociologique	100
6.3.1	Phénoménologie herméneutique.....	100
6.3.2	Phénoménologie sociologique.....	103
6.4	Recrutement des participants	104
6.4.1	Description des organismes et des programmes de recrutement des participants	105
6.4.1.1	Façon dont les participants ont été recrutés.....	107
6.4.2	Choix des types de participants	107
6.4.3	Élaboration et évolution des canevas d'entrevues	108
6.4.4	Déroulement des entrevues.....	109
6.5	Méthodes de collectes des données	110
6.5.1	Entrevues semi-dirigées	110

6.5.2	Récits phénoménologiques.....	111
6.6	Considérations éthiques.....	111
6.7	Considérations relationnelles.....	112
6.8	Analyse des données.....	112
6.8.1	Transcription.....	113
6.8.2	Élaboration d'un arbre de codification préliminaire.....	113
6.8.3	Analyse thématique en phénoménologie.....	114
6.8.4	Analyse compréhensive et typologie.....	116
6.9	Qualité scientifique de la thèse.....	117
6.9.1	Composantes pour assurer la qualité scientifique d'une recherche qualitative.....	117
6.9.1.1	Crédibilité / validité interne.....	117
6.9.1.2	Transférabilité.....	118
6.9.1.3	Fiabilité.....	119
6.9.1.4	Critères de scientificité généraux de la phénoménologie herméneutique.....	120
6.9.1.5	Généralisation en phénoménologie.....	120
6.9.2	Limites quant aux critères de validité de la thèse.....	121
6.10	Portrait sociodémographique des participants.....	122
7.	Résultats et discussion liés à l'objectif 1.....	128
7.1	Rôles liés à la prévention de la maltraitance du point de vue des bénévoles.....	129
7.1.1	Animation ou coanimation d'activités de prévention et de sensibilisation.....	129
7.1.2	Accueil des participants.....	130
7.1.3	Animation de jeux, saynètes, théâtre forum.....	131
7.1.4	Activités liées à la détection de la maltraitance lors d'activités de sensibilisation.....	131
7.1.5	Animer des discussions de groupe lors d'activités de sensibilisation....	132
7.2	Coordination selon le point de vue des bénévoles.....	132
7.2.1	Direction d'un organisme communautaire de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	132
7.2.2	Activités de représentation et d'administration.....	132

7.2.3	Représentation sur des tables de concertation	133
7.2.4	Engagement sur le conseil d'administration de l'organisme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	133
7.3	Accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance	134
7.3.1	Référence des personnes âgées vers différentes ressources	134
7.3.2	Soutien-conseil	135
7.3.3	Soutien-conseil auprès des personnes âgées maltraitées.....	136
7.3.4	Soutien-conseil auprès des intervenants.....	136
7.3.5	Protection des avoirs des personnes âgées et détection des situations de maltraitance financière.....	137
7.3.6	Information donnée aux personnes âgées sur leurs droits, la représentation et l'advocacy	138
7.3.7	Information donnée aux personnes âgées sur leurs droits.....	138
7.4	Point de vue des bénévoles sur la délimitation de leur rôle par rapport aux autres acteurs dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	139
7.4.1	Délimitation liée à l'expérience et au rôle des bénévoles	140
7.4.2	Délimitation liée aux actes professionnels réservés.....	141
7.5	Point de vue des coordonnateurs sur ces formes d'action bénévole	142
7.5.1	Point de vue des coordonnateurs sur l'animation d'activités de sensibilisation par les bénévoles	142
7.5.2	Point de vue des coordonnateurs sur la délimitation du rôle des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance	143
7.5.2.1	Délimitation liée à l'expérience et au rôle des bénévoles	143
7.5.2.2	Délimitation liée aux actes professionnels réservés.....	145
7.6	Exemples de pratiques d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	145
7.6.1	Exemples d'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance.....	146
7.6.1.1	Récit de Jacques	146
7.6.1.2	Récit de Lucie	151
7.6.2	Synthèse et discussion du Chapitre.....	153
8.	Résultats et discussion en lien avec l'objectif 2.....	155
8.1	Idéaux-types d'interdépendance et de reconnaissance.....	156

8.1.1	Premier idéal-type : l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance matérielle.....	156
8.1.2	Deuxième idéal-type : l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance du statut	161
8.1.2.1	Point de vue des coordonnateurs sur le premier et le deuxième idéal-type.....	164
8.1.3	Troisième idéal-type : l'interdépendance en situation, avec reconnaissance matérielle.....	165
8.1.4	Quatrième idéal-type : l'interdépendance en situation, avec reconnaissance du statut	166
8.1.4.1	Point de vue des coordonnateurs sur le troisième et le quatrième idéal-type	172
8.1.5	Synthèse et discussion de l'objectif 2	172
9.	Paradoxes et tensions de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	175
9.1	Point de vue des bénévoles	176
9.1.1	Paradoxes et tensions du recrutement selon le point de vue des bénévoles	176
9.1.2	Paradoxe du recrutement selon le point de vue des coordonnateurs	177
9.1.3	Accueil des bénévoles	179
9.1.4	Formation des bénévoles.....	180
9.1.5	Soutien et encadrement	182
9.1.6	Manque de ressource pour l'accueil, la formation et le soutien des bénévoles du point de vue des bénévoles.....	184
9.1.7	Lourdeur émotionnelle de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	186
9.1.8	Tension entre responsabilité morale et la liberté	187
9.1.8.1	Tension entre liberté et responsabilité morale du point de vue des coordonnateurs.....	189
9.1.9	Collaboration intersectorielle et la marge de manœuvre des bénévoles	191
9.2	Synthèse et discussion de l'action l'objectif 2.....	192
10.	Discussion sur l'objectif 4	194
10.1	Bref retour sur notre parcours personnel et académique	194

10.2	Importance de mettre à profit l'expérience personnelle des chercheurs en situation de handicap	196
10.3	Enjeux pratiques et conceptuels	199
10.3.1	Droit aux mesures d'accommodements	201
10.4	Conseils aux futurs doctorants en situation de handicap	204
11.	Conclusion	206
11.1	Retour sur l'atteinte des objectifs de la thèse	206
11.2	Recommandations pour la pratique de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées	212
11.3	Recommandations pour la poursuite de la recherche scientifique	214
11.4	Forces et limites de la thèse	217
11.5	Retour sur les difficultés méthodologiques de la thèse	220
	Références.....	222
Annexe I	Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées	239
Annexe II	Formulaire de consentement pour les bénévoles	244
Annexe III	Formulaire de consentement pour les coordonnateurs.....	249
Annexe IV	Canevas d'entrevues pour les bénévoles	254
Annexe V	Matrices d'analyse d'entrevues avec les bénévoles et arbre de codification ..	259
Annexe VI	Matrices d'analyse d'entrevues avec les coordonnateurs et arbre de codification.....	281

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Les stades de développement moral selon Kohlberg (1981)	39
Tableau II	Caractéristiques des bénévoles participants	122
Tableau III	Expérience de bénévolat des participants	124
Tableau IV	Caractéristiques des coordonnateurs participants.....	126
Tableau V	Les formes d'action bénévole selon les étapes de continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.....	129

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Les idéaux-types d'interdépendance et de reconnaissance	156
----------	---	-----

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ANESM	Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
AQDR	Association québécoise des droits des retraités
CASE	<i>Caregiver Abuse Scale</i>
DIRA	Dénoncer la maltraitance, informer, référer, accompagner les aînés
EAI	<i>Elder Abuse and Neglect Instrument</i>
EDMA	<i>Escalas de detección de riesgo de malos tratos domésticos y comportamientos autonegligentes</i>
EASI	<i>Elder Abuse and Neglect Suspicion Index</i>
E-IOA	<i>Expanded Indicators of Abuse</i>
EPAS	<i>Elder's Psychological Abuse Scale</i>
EVOW	<i>Family Violence against Older Women</i>
GMS	<i>Geriatric Mistreatment Scale</i>
HS/EAST	<i>Elder abuse screening test</i>
IOA	<i>Indicators of Abuse</i>
OAPAM	<i>Older Adult Psychological Abuse Measure</i>
QUALCARE	<i>Quality of Care Scale / Qualité des soins</i>
MCTS	<i>Modified Conflict Tactics Scale</i>
SVS	<i>Social vulnerability scale for older adults</i>
VASS	<i>Vulnerability scale for older adult</i>

—À toutes les personnes qui luttent pour la reconnaissance de leurs droits

REMERCIEMENTS

Cette thèse est le fruit d'une longue aventure qui s'est déroulée sur près de dix ans. Tout d'abord, j'aimerais remercier mes co-directrices, Marie Beaulieu et Françoise Le Borgne Uguen, qui ont su si bien m'accompagner durant toutes ces années dans des circonstances exceptionnelles. Merci pour vos commentaires toujours si pertinents et surtout, merci pour votre patience lors de vos nombreuses relectures. Un merci particulier à Marie Beaulieu qui m'a intégrée pendant toutes ces années à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Un remerciement s'adresse également à Monsieur Yves Couturier, qui a co-dirigé ma thèse durant les premières années de sa réalisation. Merci également à tous les membres de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées qui m'ont offert, chacun à leur façon, leur soutien et leur amitié.

Cette thèse n'aurait pu se réaliser sans le support de précieuses personnes qui ont eu le mandat de réviser le manuscrit, soit Éloïse Hardy, qui a été ma complice pendant plusieurs années, Julien Bélanger et Alexandre Michaud. Merci également à Madeleine Masson Labonté, qui a retranscrit mes verbatims d'entrevues. Un merci particulier à Louise Drouin qui m'a si gentiment offert de relire ma thèse. Merci Louise pour ton aide, ton soutien et surtout, pour la si belle et précieuse amitié qui s'est développée au fil du temps. Merci également à Lucie Duquette et à Opale Robichaud pour avoir mis tant de temps et énergie à la mise en page finale de ma thèse.

Merci également à Monsieur Philippe Labelle et Madame Francine Caron, du Service aux étudiants en situation de handicap de l'Université de Sherbrooke, pour leur disponibilité et leur soutien dans toutes mes demandes d'accommodements et ce, depuis plus de quinze ans.

Une pensée chaleureuse va à mon amoureux, Nicolas, qui a su me soutenir de façon admirable durant toutes ces années. Merci Nicolas de rester auprès de moi dans mes moments de découragement et de remise en question. Merci également à ma chère mère, pour son amour inconditionnel et son soutien de toujours.

1. INTRODUCTION

Les sociétés néolibérales mettent de l'avant une conception de l'individu et des interactions sociales centrée sur l'autonomie et sur l'indépendance qui s'inscrit dans une approche dite disjonctive (Genard, 2015; Garrau, 2013a; Garrau, 2013b), où la vulnérabilité et la dépendance sont représentées de manière négative (Garrau, 2013a; Paperman, 2011; Albertson Fineman, 2008). L'une des façons de déconstruire cette représentation consiste à considérer la vulnérabilité sous l'angle éthique et politique du *care*, qui se réfère à une théorie qui met en évidence les liens sociaux d'interdépendance et la reconnaissance entre les individus (Garrau, 2013a; 2013b Tronto, 2009) en utilisant une approche dite conjonctive (Maillard, 2020; Genard, 2015; Garrau, 2013a, 2013b). Cette approche garde une distance critique à l'égard de la notion d'autonomie et stipule que la vulnérabilité est partie prenante de la condition humaine. Ainsi, en s'inspirant entre autres de la théorie des capacités de Martha Nussbaum, la théorie politique du *care* stipule que tout un chacun peut être capable et vulnérable à un moment ou à un autre de sa vie. Le bénévolat, et plus précisément le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, constitue une voie pertinente pour rendre compte des manières par lesquelles l'expérience de l'interdépendance et de la reconnaissance devient favorable à une plus grande participation sociale des personnes âgées.

Le cadre de référence du vieillissement actif, développé par l'Organisation mondiale de la santé (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi et Lozano-Ascencio, 2002), considère que la participation sociale des personnes âgées, y compris le bénévolat, représente l'un des trois piliers de la qualité de vie, avec la santé et la sécurité. De nos jours, afin de pallier le manque de ressources humaines et financières, les organismes communautaires font de plus en plus souvent appel à des personnes retraitées, qui possèdent une expertise professionnelle antérieure et qui acceptent de s'engager bénévolement, dans différentes causes sociales (Simonet, 2010).

L'intérêt pour le bénévolat des personnes âgées présente une pertinence particulière quand il est analysé à partir des notions d'interdépendance et de reconnaissance, entre ses

producteurs et ses destinataires. Cette perspective politique permet de saisir en quoi le bénévolat favorise la création de liens sociaux entre les bénévoles retraités et les personnes âgées maltraitées. Toutefois, cette position remet en cause une vision disjonctive (Genard, 2015) qui oppose l'autonomie, d'une part, et la vulnérabilité et l'incapacité, d'autre part.

L'une des manières de rendre compte de la notion d'interdépendance, telle qu'elle se présente au cœur de l'action bénévole, et plus particulièrement de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, consiste à l'envisager sous l'angle du *care*. Le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées constitue une forme de bénévolat organisé (Sévigny et Frappier, 2010), qui s'actualise dans des organismes communautaires.

La théorie du *care* stipule que tout un chacun peut être vulnérable à un moment ou à un autre de sa vie, ce qui déconstruit la posture analytique qui oppose la vulnérabilité et l'autonomie (Genard, 2015; White et Tronto, 2014; Tronto, 2009). Or, comment définir le *care*? Plusieurs auteurs s'appuient sur une définition du *care* qui a été donnée par l'éthicienne politique féministe Joan Tronto selon laquelle le *care* représente « une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre monde, de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible » (Tronto, 1993, p. 13).

À ce niveau de discussion de philosophie morale concernant l'éthique du *care*, ce terme anglais, *care*, renvoie à des aspects de sollicitude et de soin. Ce mot comporte une pluralité de sens, qui est évoquée dans les traductions françaises par l'usage des mots « sollicitude » « soin », « souci » « attention » ou « affection. » Plusieurs auteurs soulignent la difficulté, voire l'impossibilité, de choisir un seul terme pour traduire le mot *care* en français (White et Tronto, 2014; Paperman, 2011). D'ailleurs, aux yeux de Paperman, ces traductions ne font qu'accentuer les malentendus voulant que le *care* soit associé au sentimentalisme. Cette auteure avance que la traduction comporte le danger d'accentuer un aspect du *care*, à savoir

[l]e fait de se soucier du bien-être d'autrui, la sensibilité à l'égard de la vulnérabilité des autres, les attachements affectifs à ceux qui nous sont chers. Elle ne permet pas de restituer un second aspect tout aussi important [...] : sa dimension éthique et sa face objective ». (Paperman, 2011, p. 321)

Ainsi, Paperman considère qu'en l'absence d'activités concrètes et de pratiques qui répondent aux besoins des personnes vulnérables, la signification éthique du *care* et sa portée politique se trouvent considérablement affaiblies. Martin (2008) abonde dans le même sens en affirmant que la sollicitude doit se rattacher à un autre registre, soit celui de la pratique sociale, vue sous un angle éthique et politique. Par ailleurs, le débat anglo-saxon du *care* ne se situe pas uniquement à un niveau individuel ou relationnel; le *care* aborde également les niveaux collectifs et institutionnels.

Dans un autre ordre d'idées, il convient de mentionner que nous sommes une personne en situation de handicap. Si les études sur le handicap (*Disability Studies*) misent fréquemment sur l'inclusion de participants devant composer avec des limitations fonctionnelles, peu se sont intéressées aux chercheurs en situation de handicap dans leurs études (Jokinen et Caretta, 2016; Brown et Boardman, 2011; Tregaskis et Goodley, 2005), notamment dans le cadre de la recherche émancipatoire (Oliver, 2004, 1997).

La présente thèse traite de l'expérience des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, de même que celle des coordonnateurs de programmes et des organismes qui encadrent leur action. Dans cette perspective, elle s'inscrit dans un paradigme socio-constructiviste qui affirme que la connaissance est un reflet de la réalité construite par l'acteur qui lui attribue un sens à partir de son expérience (Le Moigne, 2012). La thèse s'appuie plus précisément sur une sociologie compréhensive qui stipule une pluralité de logiques d'action (Schnapper, 2012; Dubet, 1994).

Cette thèse s'inscrit dans un dispositif de phénoménologie herméneutique (Creswell et Poth, 2018; Van Manen, 2016), appelée également phénoménologie de la pratique, dont le but est de décrire le sens de l'expérience vécue des participants (Van Manen, 2016). Ainsi, la phénoménologie herméneutique repose sur une méthode de réflexion sobre qui s'intéresse à

l'expérience vécue de l'existence humaine (*lived experience*), qui est considérée comme étant à la fois le point de départ et la finalité de l'expérience vécue (Van Manen, 1997). De cette façon, la phénoménologie herméneutique nous semble tout à fait justifiée pour appréhender la pratique du *care* des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

De manière plus particulière, la thèse a pour but de saisir en quoi l'approche politique du *care* permet de comprendre l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. En ce sens, voici les objectifs spécifiques de la thèse : 1) Décrire les formes d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et ce, à partir de l'expérience des acteurs concernés; 2) Comprendre en quoi l'expérience des bénévoles et des coordonnateurs de programmes et organismes engagés dans la lutte contre la maltraitance s'inscrit dans une perspective de *care* en l'analysant sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance; 3) Cerner les paradoxes et tensions de l'organisation du *care* de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées 4) Comprendre l'impact de la situation de handicap de la doctorante sur le processus d'élaboration de la thèse.

Le chapitre de la thèse qui suivra porte sur la construction épistémologique de la vulnérabilité. Tout d'abord, nous nous penchons sur la conception postmoderne de la vulnérabilité, qui survalorise l'autonomie et ne reconnaît pas le caractère universel et fondamental de la vulnérabilité, ce que dénoncent plusieurs auteurs (Garrau et Le Goff, 2010; Albertson Fineman, 2008; Anderson et Honneth, 2005). Nous montrons qu'une autre conception est souhaitable, celle qui reconnaît le caractère universel de la vulnérabilité, ancré dans l'interdépendance et la reconnaissance. Par la suite, nous montrons comment se construit cette conception de la vulnérabilité dans le champ du vieillissement, plus particulièrement pour rendre compte du problème social de la maltraitance envers les personnes âgées.

Le troisième chapitre expose le cadre théorique de la thèse, en l'occurrence la théorie du *care*, que nous expliquons en profondeur. Nous précisons également, à l'aide d'un point de

vue historique et épistémologique, son émergence, la synthèse des trois principales approches selon lesquelles elle est appréhendée et une revue des critiques qui ont été formulées pour chacune de ces approches. Ainsi, le choix de l'approche privilégiée dans cette thèse, à savoir l'approche politique du *care*, sera justifié. De plus, des liens sont établis entre la notion de *care* et celle de maltraitance, de même que des liens entre le *care* et l'action bénévole.

Le quatrième chapitre expose la façon dont il est possible de mobiliser l'approche politique du *care* pour comprendre l'action bénévole, et plus particulièrement l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Le cinquième chapitre précise l'état des connaissances qui s'appuie essentiellement sur une recension des écrits scientifiques traitant de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Elle dresse le bilan critique de ces écrits publiés depuis le début des années 1990, à partir du moment où le problème social de la maltraitance envers les personnes âgées et les pratiques d'action bénévole dans ce domaine commencent à susciter l'intérêt.

Le sixième chapitre présente la conception épistémologique de même que l'approche méthodologique utilisées dans cette thèse, qui s'inspirent d'un dispositif de phénoménologie herméneutique (Creswell et Poth, 2018; Van Manen, 2016). Pour ce faire, il mobilise l'expérience du *care* de deux types d'acteurs concernés par la lutte contre la maltraitance, soit les bénévoles qui s'y engagent ainsi que les coordonnateurs d'organismes communautaires et de programmes (n=7) qui encadrent leur action. Par ailleurs, la collecte de données de même que le processus d'analyse seront relatés de manière détaillée dans ce chapitre. Ensuite, nous décrivons les critères de validité auxquels la thèse répond, de même que les limites quant au respect de ceux-ci.

Les septième, huitième et neuvième chapitres présentent les résultats issus de l'analyse des entrevues que nous avons menées auprès de deux types d'acteurs de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, soit les bénévoles de même que les coordonnateurs

de programmes et d'organismes dont l'action vise à contrer la maltraitance envers les personnes âgées, et ce, en fonction des trois objectifs de recherche. Par la suite, le dixième chapitre porte sur la compréhension de l'impact de notre situation de handicap dans le processus de production de cette thèse, qui se réfère au quatrième objectif.

En conclusion, nous revenons sur l'atteinte des quatre objectifs spécifiques de la thèse. Nous identifions également des recommandations pour la poursuite des recherches sur l'approche politique du *care*; ces recommandations sont également formulées en vue de bonifier les pratiques d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

2. PROBLÉMATIQUE

2.1 Étude de la notion de vulnérabilité

Ce chapitre propose de positionner l'étude de la notion de vulnérabilité. En premier lieu, il sera question de la conception postmoderne qui met de l'avant une sémantique de la capacité qui conduit à une survalorisation de l'autonomie et qui s'inscrit, comme le mentionne Genard (2015), dans une anthropologie disjonctive. Par la suite, nous verrons, toujours à la manière de Genard, que l'anthropologie conjonctive permet de considérer l'acteur comme étant à la fois autonome et vulnérable. Ainsi, cette anthropologie conjonctive permet de situer chaque individu sur un continuum, faisant en sorte que chacun soit tout à la fois autonome et vulnérable. Nous verrons, plus précisément, la façon dont cette anthropologie permet de considérer le potentiel moral de la vulnérabilité et, du même coup, de valoriser les théories et les pratiques du *care*.

2.1.1 *Survalorisation de l'autonomie et vision négative de la vulnérabilité*

Dans nos sociétés postmodernes, on observe une survalorisation de l'autonomie, qui entraîne une représentation négative de la vulnérabilité et de la dépendance (Garrau, 2013a; Garrau, 2013b; Garrau et Le Goff, 2013; Bruguère, 2011). Cette survalorisation est souvent remise en question, notamment parce qu'elle suppose et induit une individualisation des problèmes sociaux (Vrancken, 2011). Pour Albertus Fineman (2008), l'autonomie et l'autosuffisance serait un idéal à atteindre dans nos sociétés néolibérales. Cet idéal propose une conception de la vulnérabilité liée uniquement à l'individu qui résulte de l'avènement des sociétés néolibérales et d'une vision de la justice sociale mettant à l'avant-plan la question des libertés et des droits individuels (Vrancken, 2011; Albertson Fineman, 2008; Beauchemin, 2008; Soulet, 2008). Toutefois, les auteurs n'offrent pas une définition précise de l'autonomie.

Pour comprendre les origines de la survalorisation de l'autonomie, il importe de se pencher sur sa construction historique. La conception postmoderne de la liberté et de l'autonomie a gagné en popularité dans nos sociétés occidentales et a façonné notre conception actuelle de

la justice sociale. Cette conception voit l'autonomie et la liberté comme des éléments qui permettent aux différents acteurs sociaux d'atteindre leurs buts individuels : moins l'acteur est contraint par les autres, plus il est en mesure de s'accomplir (Anderson et Honneth, 2005). Ce référentiel des capacités est mobilisé dans la tradition dominante du champ de la philosophie morale et politique, dont s'inspirent les travaux de Rawls sur le libéralisme. En effet, Anderson et Honneth (2005) proposent une éthique de l'autonomie centrée sur une conception traditionnelle de la justice et s'opposent à une éthique de la vulnérabilité.

En ce sens, comme le mentionne et le critique Ennuyer « l'autonomie est définie par les capacités fonctionnelles de l'individu et fait peu référence à l'environnement de la société au sens global » (2013, p.148). Ainsi, cette survalorisation de l'autonomie dite libérale (Baarabe, 2016), est attribuable à la tradition libérale kantienne (Le Goff, 2008) où les notions d'autonomie et de vulnérabilité s'opposent, et ce, selon une anthropologie disjonctive (Génard, 2015; Garrau, 2013a; 2013b). Plus précisément, une diversité de significations peut être donnée à la notion d'autonomie, elle peut se situer autour de deux pôles (Rigaux, 2011). En premier lieu, le pôle canonique conçoit l'autonomie comme étant une question de compétences internes à la personne. En deuxième lieu, le pôle relationnel questionne les conditions externes de l'autonomie : les politiques et les relations et les institutions où s'insère l'acteur lui permettent-il d'exercer son autonomie? Ainsi, on pourrait affirmer que le pôle canonique s'inscrit dans une tradition kantienne de l'autonomie dont il importe de s'affranchir.

Pour Honneth (2002), les notions d'autonomie et de vulnérabilité reposent toutes deux sur l'intersubjectivité (Ong-Van-Cung, 2010), ce qui amène la notion d'autonomie relationnelle (Rigaux, 2011; Ong-Van-Cung, 2010; Le Goff, 2008). Cette conception relationnelle de l'autonomie est formulée en réaction à une interprétation rigide de l'autonomie libérale kantienne (Baarabe, 2016). Ainsi :

Loin de l'idéalisation de l'individu imperméable, assuré et autosuffisant, [l'autonomie] signifie pour le sujet la capacité effective de développer et de rechercher les conditions d'une vie qui ait une valeur à ses propres yeux,

en sachant qu'une telle capacité ne peut se réaliser sans des conditions sociales qui la soutiennent (Ong-Van-Cung, 2010, p.125).

Notion centrale dans les discours publics et les politiques sociales (Garrau, 2013a), la vision individuelle de l'autonomie et de la vulnérabilité, née dans les sociétés contemporaines, a joué un rôle déterminant dans la représentation de l'individu comme étant « propriétaire de soi » (Vrancken, 2011, p. 12). Le modèle ou la représentation de la société qui en découle met en avant les dimensions « où se joue la construction contemporaine d'un sujet que l'on voudrait plus actif, impliqué, responsable, ou encore autonome » (Vrancken, 2011, p. 12), comme si, selon Vrancken, la vulnérabilité était marquée par une succession d'épreuves individuelles qui érodent peu à peu, et de façon irréversible, les capacités de réponse individuelles et sociales (Vrancken, 2011).

Cette vision découle d'un clivage entre les références en lien avec les capacités, les compétences individuelles et l'autonomie, d'une part, et les références liées aux incapacités d'autre part. Dans le champ juridique, il existe aussi une division claire entre des catégorisations relatives à l'aptitude et à l'inaptitude des individus, division renforcée par le recours aux catégorisations médicales et au jugement de médecins experts, auxquels incombe la responsabilité de trancher des questions complexes par des réponses qui sont souvent de type binaire (Genard, 2015).

Par ailleurs, le mot *vulnérabilité* tire son origine du mot latin *vulnus*. Dans un sens très large, ce terme désigne la possibilité d'être blessé (Goergen et Beaulieu, 2013). Les notions de vulnérabilité et de dépendance sont souvent connotées de façon négative dans les sociétés néolibérales, qui privilégient l'autonomie et l'indépendance. L'usage de la notion de vulnérabilité, notamment dans l'étude du vieillissement, pose un enjeu à la fois scientifique et méthodologique. En s'opposant à la vision développementale du vieillissement humain (Leclerc, 2007), la notion de vulnérabilité peut aller à l'encontre de la participation citoyenne des personnes âgées. Elle peut également constituer un obstacle à l'*empowerment* et au désir d'autonomisation des personnes âgées (Thomas, 2007; Lyazid, 2005). Il ne s'agit aucunement ici de nier les difficultés que peuvent vivre un grand nombre de personnes âgées au cours du processus du vieillissement, mais

[...] on ne saurait les voir uniquement comme des victimes passives et dominées. Ils sont aussi des acteurs (sujets actifs), agissant et modulant leur expérience de vie et manifestant une certaine résistance. (Charpentier et Soulières, 2007, p. 130)

Comme tout autre citoyen, les personnes âgées peuvent être à la fois passives et autonomes, dans un contexte où tous les individus sont interdépendants. D'un point de vue épistémologique, l'éthique de la justice, développée par le libéralisme de John Rawls (Rawls, 1971) et qui met en avant-plan cette survalorisation de l'autonomie, est souvent opposée à une éthique de la vulnérabilité (Pelluchon, 2008).

Conséquemment, le contexte de la formation du système de santé et de services sociaux s'est construit en bonne part sous l'influence de cette vision traditionnelle de la justice (Soulet, 2008, 2005; Saillant, 2004). D'une part, l'absence de filet social, marquée par la non-intervention de l'État avant la mise en place de l'État-providence, a contribué à laisser les individus à eux-mêmes et a, par conséquent, conduit à une certaine construction de la vulnérabilité. D'autre part, l'État a mis en place plusieurs réformes qui ont permis de définir diverses catégories de personnes vulnérables dans la population. Ce contexte concourt à construire et renforcer la dialectique entre les notions d'autonomie et de vulnérabilité, les sociétés contemporaines valorisant des individus responsables du « gouvernement de soi » (Vrancken, 2011, p. 20). Comme le précise Saillant (2004) :

Les découpages médicaux-sociaux des systèmes experts, en particulier ceux du champ de la santé (clinique ou communautaire et publique), ont donné naissance à des groupes distincts dans la population, qui, par leur âge, leur sexe, une incapacité, une maladie, une exposition à un risque ou un mode de vie, sont devenus des sujets porteurs de types nouveaux de dangerosité sociale : à un pôle, la trop grande dépendance qu'ils pourraient accuser face à l'État ou à leurs proches, et à l'autre, une trop grande autonomie. La modernité cherche des sujets autonomes, c'est-à-dire libérés de la dépendance et surtout de l'interdépendance, donc pas trop vulnérables, mais l'autonomie ne doit pas toujours conduire à l'émancipation (à trop s'écarter de la norme, l'émancipation crée des brèches dans l'ordre social). Il faudrait idéalement des sujets ni trop dépendants ni trop autonomes. (p. 35)

La vulnérabilité est vue comme intrinsèque à la personne puisqu'elle découle d'une ou de plusieurs caractéristiques individuelles. En définitive, le néolibéralisme a contribué à la construction d'une vision intrinsèque de la vulnérabilité menant à un recentrement sur l'individu (Maillard, 2020; Vrancken, 2011; Beauchemin, 2008; Roy, 2008). Suivant Soulet (2008) :

L'existence d'une vulnérabilité découle du fait que les sociétés contemporaines placent en leur cœur l'incertitude; le mouvement de report sur l'individu de la tâche de se construire et de se maintenir comme sujet responsable participe de la remontée de la vulnérabilité dans la grille de lecture des problèmes sociaux. (p. 66)

Par ailleurs, Soulet insiste sur la nécessité de mettre l'accent sur la dimension structurelle de la vulnérabilité et sur son rapport aux transformations d'ensemble du système social, lequel est producteur d'un « contexte social vulnérabilisant » (2008, p. 67). Pour cet auteur, « la vulnérabilité réalisée sanctionne une insuffisance des supports sociaux produisant des individus désaccordés en même temps qu'une inadaptation à la normativité changeante » (2008, p. 66-67). Toujours selon Soulet (p. 67), la présence de ce contexte social vulnérabilisant serait attribuable à cinq facteurs :

- la privatisation de la relation de travail (emplois plus fragiles et plus instables);
- la désocialisation des mesures de protection (réindividualisation des solidarités et érosion des collectifs abstraits faisant en sorte que les individus sont maintenant conviés à assumer leur propre protection);
- une forme plus ou moins prononcée de désinstitutionnalisation de la société et d'effritement des liens sociaux, dans le sens où l'entend Durkheim;
- la mutation des formes de socialisation (l'accent étant mis sur la capacité individuelle de bâtir sa propre vie);
- le renversement des rapports au risque (les individus se voyant dans l'obligation de se responsabiliser devant les risques liés à la déresponsabilisation de l'État).

C'est dans cette perspective qu'Albertson Fineman (2008) souligne les limites de ce modèle traditionnel de justice du libéralisme rawlsien, qui est marqué par le mythe de l'autonomie.

Selon cette auteure, la promotion de l'égalité des individus représente un outil inadéquat pour lutter et résister contre toute forme de subordination et de domination. Albertson Fineman (2008) prétend que ce modèle de justice ne peut être utilisé uniquement pour lutter contre certaines formes de discrimination envers certains groupes surreprésentés, et ce, au détriment d'autres groupes sous-représentés. Elle évoque également la faiblesse de ce modèle dans sa capacité à aborder et corriger les inégalités de bien-être socio-économique parmi les différents groupes de la société. Finalement, Albertson Fineman (2008) avance que l'usage du modèle traditionnel de la justice comme moyen de combattre la discrimination comporte certaines limites puisque les mesures de protection qu'il propose ne s'appliquent pas à tous les groupes sociaux. Ces limites sont problématiques sur le plan politique.

By relying on the myth of the autonomous individual, the formal equality model fails to address substantive inequalities and differential allocations of privilege produced by our institutions. Instead, by focusing on equal protection and formal equality, the current model mires us in a battle of identity politics by every gain by a minority, individuals become a justification for abandoning the pursuit of substantive equality. Moreover, when one person or group gains, other individuals and groups often perceive themselves as losing. This paradigm pits some against others in a negative manner, deflecting sustained attention away from the institutional arrangements and systems that distribute disadvantage across people and groups. (Albertson Fineman, 2008, p. 20)

Par ailleurs, l'un des éléments fondamentaux du libéralisme rawlsien est celui de la conception libérale du sujet (Garrau, 2013a), une conception typique de l'« interprétation disjonctive » qui a été identifiée par Genard (Genard, 2015, 1999). Pour ce dernier,

[l'anthropologie disjonctive] présuppose un partage des êtres entre ceux qui sont capables et ceux qui sont incapables, ceux qui sont actifs et ceux qui sont passifs. Aux premiers seront alors reconnus des droits dont ne disposeront pas les seconds, les traitements sociaux auxquels seront soumis les uns et les autres différeront profondément (2015, s. p.)

Dans le cadre de cette anthropologie disjonctive (Genard, 2015, 1999), la vulnérabilité est vue comme étant une faiblesse individuelle; du reste, cette conception est alimentée par le mythe de l'autonomie (Albertson Fineman, 2008). Ainsi, comme le mentionne Pelluchon (2010) :

Cette éthique se caractérise par une vision étroite et paradoxale de l'autonomie, dans la mesure où celle-ci, identifiée à l'indépendance et privée de la dimension d'universalité présente dans la notion kantienne, devient une obligation, une norme qui pèse sur les individus (Pelluchon, 2010, p. 172).

La perspective morale de Kant requiert que les jugements moraux soient formulés d'un point de vue rationnel et universel selon une éthique de l'autonomie, qui s'oppose à une éthique de la vulnérabilité qui a été mise de l'avant par Levinas (1971) et dont il sera question plus loin dans la thèse.

Par ailleurs, cette anthropologie disjonctive se traduit par la formulation d'un certain nombre de préjugés envers les personnes vulnérables et dépendantes. En effet, dans le domaine des *disability studies*, les chercheurs et les activistes dénoncent l'*ableism* ou le *disablism*, que certains traduisent en français respectivement par « capacitisme » et « handicapisme » (Parent, 2017)¹. Ainsi, Campbell (2008, dans Parent, 2017) définit le capacitisme « comme un ensemble de présupposés (conscients ou inconscients) qui conduisent au traitement différentiel ou inégal des personnes sur la base d'incapacités existantes ou présumées » (p. 1). Dans les sociétés contemporaines, le capabilisme est alimenté par le modèle biomédical, dans lequel les facteurs qui déterminent l'incapacité et le handicap s'appuient sur un discours qui distingue la santé et la maladie, la normalité et l'anormalité (Masson, 2013).

De manière plus globale, l'intérêt pour la notion de vulnérabilité est intimement lié à une réflexion sur la question de la responsabilité morale envers les diverses formes que peut prendre cette vulnérabilité. Comme nous l'avons mentionné, les sociétés néolibérales véhiculent une survalorisation de l'autonomie qui appelle à une responsabilité individuelle. De ce point de vue, la responsabilité envers les personnes les plus vulnérables de notre société incombe à la sphère privée (Tronto, 2013), par exemple aux proches aidants (Chaniel

¹ L'article de Parent (2017) aborde la question des retards accusés par les études sur le handicap dans la francophonie, ce qui amène des difficultés de traduction.

et Gaglio, 2013). Pourtant, comme nous le verrons dans la prochaine section, une prise en compte du caractère universel de la notion de vulnérabilité, qui peut s'appréhender par le *care*, permet de déplacer la conception de la responsabilité, qui est trop souvent attribuée à la sphère privée, vers une représentation collective et politique (Tronto, 2013), visant un *care* démocratique (Tronto, 2013; Damamme, 2012).

2.2 Anthropologie conjonctive de la vulnérabilité

Comme nous venons de le voir, il subsiste au sein de nos sociétés néolibérales une représentation négative de la notion de vulnérabilité qui s'inscrit dans une approche disjonctive (Genard, 2015). Par ailleurs, l'autonomie ne se situe pas à l'opposé de la vulnérabilité. De plus, en réaction à la vision disjonctive, certains auteurs privilégient une anthropologie de la vulnérabilité dite « conjonctive », qui désamorce la dichotomie entre l'éthique de l'autonomie et celle de la vulnérabilité. En dépit d'une représentation de la vulnérabilité en tant que catégorie particulière ou encore comme stigmaté (Goffman, 1963), la perspective conjonctive considère que la vulnérabilité est inhérente à la condition humaine (White et Tronto, 2014; Garrau, 2013a; Albertson Fineman, 2008). Ainsi, Paperman affirme que « le fait de la dépendance ne serait [...] ni mineur, ni marginal » (2011, p. 332). Pour cette auteure, « les gens vulnérables n'ont rien d'exceptionnel » (p. 311). De même, pour Garrau et Le Goff, « [...] aucune existence humaine ne peut se déployer si elle n'est pas soutenue par des formes d'intervention dont les relations de dépendance sont le vecteur » (2010, p. 13).

Selon cette anthropologie conjonctive, chaque individu se situerait « au cœur d'un entre-deux entre autonomie et dépendance, chacun étant à la fois capable d'autonomie et inscrit dans des relations de dépendance soutenant cette dernière » (Garrau, 2013a, p. 141). Dans les lignes précédentes, il a été question de la fausse dichotomie entre l'autonomie et la vulnérabilité. En effet, la vision libérale issue d'une conception classique de l'individualisme et voulant que les individus soient le plus autonomes possible a été dénoncée (Anderson et Honneth, 2005). Ainsi, l'anthropologie conjonctive « conteste l'idée d'autonomie ontologique, selon laquelle nous pourrions devenir des personnes par nous-mêmes »

(Maillard, 2020), pour faire la promotion de la création de liens sociaux en soutien aux personnes en situation de vulnérabilité.

Ainsi, plusieurs auteurs reconnaissent le caractère universel de la vulnérabilité (voir, entre autres, Tronto, 2013; Garrau et Le Goff, 2010; Tronto, 2009; Albertson Fineman, 2008; Anderson et Honneth, 2005). Pour Garrau et Le Goff, la vulnérabilité est présente dans plusieurs dimensions de l'être humain :

Cette vulnérabilité doit se comprendre comme vulnérabilité du corps — susceptibilité aux atteintes physiques, aux contraintes, aux privations — et comme vulnérabilité de l'identité — susceptibilité à l'indifférence, au mépris, à l'humiliation. Ces formes de vulnérabilité signalent la profondeur des relations qui nous lient à notre environnement relationnel et social [...]. (2013, p. 14)

De surcroît, Garrau et Le Goff accordent une importance considérable aux relations et à l'environnement dans la construction de la vulnérabilité. Pour leur part, Anderson et Honneth (2005) affirment que les sociétés libérales devraient se sentir fortement interpellées par le paradoxe qui tient au fait qu'elles s'adressent à la vulnérabilité des individus en même temps qu'elles visent le développement et le maintien de l'autonomie de ces mêmes individus. Ceci amène ces auteurs à formuler la question suivante : que signifierait une société qui prendrait au sérieux la vulnérabilité des individus? Pour Anderson et Honneth, en privilégiant l'individualisme, nos sociétés contemporaines négligent les différentes façons de répondre collectivement et politiquement aux situations de vulnérabilité. Selon ces auteurs, l'individualisme sous-estime la vulnérabilité dans la mesure où l'autonomie est comprise comme une qualité essentielle de l'existence (Anderson et Honneth, 2005). Pourtant, selon Albertson Fineman (2008), la notion de vulnérabilité recèle le potentiel de décrire une condition humaine universelle et inévitable qui doit s'inscrire tant au cœur du social qu'au centre de la question de la responsabilité de l'État. Aux yeux d'Albertson Fineman (2008), il importe de libérer la notion de vulnérabilité de toute représentation négative et de reconnaître en elle un outil conceptuel puissant, permettant de définir la question de l'obligation morale de l'État. Il s'agirait ainsi d'assurer des garanties d'égalité pour tous, pouvant être incluses dans des politiques sociales universelles.

En fait, cet enrichissement théorique de la vulnérabilité consiste à développer une conception plus riche du sujet autour duquel sont construites les politiques sociales. Cette nouvelle conception du sujet peut être utile pour redéfinir et répandre une vision de la responsabilité de l'État à l'égard des individus et des institutions. Pour Albertson Fineman (2008), cette façon d'envisager la notion de vulnérabilité doit permettre de restituer le sujet autonome et indépendant dans la tradition libérale.

De cette façon, l'anthropologie conjonctive de la vulnérabilité pourrait permettre un enrichissement dans l'élaboration des programmes sociaux universels qui doivent caractériser toutes les pratiques sociales. Ainsi, la vulnérabilité doit être comprise comme étant inévitable et constitutive de toute vie humaine, laquelle porte en elle la possibilité constante d'être blessée (Garrau, 2013a; Albertson Fineman, 2008). Pour Albertson Fineman (2008):

Vulnerability raises new issues, poses different questions, and opens up new avenues for critical exploration. Vulnerability initially should be understood as arising from our embodiment, which carries with it the ever-present possibility of harm, injury and misfortune from mildly adverse to catastrophically devastating events, whatever accidental, intentional, or otherwise. [...] Because we are positioned differently within a web of economic and institutional relationship, our vulnerabilities range in magnitude and potential at the individual level. Undeniably universal, human vulnerability is also particular: it is experienced uniquely by each of us and this experience is greatly influenced by the quality and the quantity of resources we possess or can command. (p. 9-10)

Comme nous le verrons dans la prochaine section, la prise en compte de la dimension universelle de la vulnérabilité suppose une société qui se veut plus égalitaire et plus responsable à l'égard de nos vulnérabilités communes, et ce, par l'entremise d'une réponse morale et politique (Albertson Fineman, 2008).

2.2.1 *Nécessité d'une réponse morale et politique à la vulnérabilité*

Selon Albertson Fineman (2008), la compréhension du caractère universel de la vulnérabilité fait appel aux sphères politique, juridique et éthique. En théorie, cette compréhension aurait le potentiel de montrer que la notion de vulnérabilité représente un élément central dans l'analyse de l'égalité et de la justice sociale (Albertson Fineman, 2008; Anderson et Honneth, 2005). Ainsi, Albertson Fineman (2008) affirme qu'il est impossible d'éliminer toutes les formes de vulnérabilité au sein des sociétés contemporaines. Elle insiste sur la responsabilité morale de l'État pour remédier, compenser et accueillir la vulnérabilité de tout individu en adoptant des politiques et des programmes sociaux adéquats (Albertson Fineman, 2008). De manière plus spécifique, Albertson Fineman (2008) propose une analyse qui est centrée sur l'égalité de traitement et qui prend en compte nos vulnérabilités partagées pour aborder la discrimination et les inégalités qui subsistent dans notre société. Pour Albertson Fineman (2008), cette façon de faire permet de construire un mouvement politique qui dénonce les inégalités structurelles créées autour de ces vulnérabilités, ce qui constitue une approche prometteuse et puissante pour la création d'un tissu social. Plus précisément, Maillard mentionne ceci :

La prise en compte de la vulnérabilité vient modifier notre façon de voir la vie publique. Elle permet d'inscrire des questions nouvelles, ou insuffisamment prise en considération jusque-là, à l'agenda politique, et de retracer les frontières entre la vie publique et la vie privée. Une société juste, dans une perspective d'une anthropologie de la vulnérabilité, est une société qui tient compte du bien-être des personnes faibles et improductives, aussi bien que la liberté des « poursuivants de projets, c'est-à-dire des individus actifs et autonomes (2020 : 58).

Comme nous venons de le voir, la compréhension de la dimension universelle de la notion de vulnérabilité fait appel aux sphères éthique, politique et juridique, ce qui procure une vision compréhensive de l'expérience humaine, à condition de satisfaire les besoins continus des individus. La théorie politique du *care* apparaît comme une réponse morale et pratique à cette vulnérabilité fondamentale; le *care*, dans sa dimension morale et politique, en appelle à une responsabilité morale (Garrau et Le Goff, 2010; Tronto, 2009; Pelluchon, 2008). Pour Brugère, le *care* est une « modalité de traitement de la vulnérabilité » (Brugère, 2011, p. 25).

Cette façon d'aborder la vulnérabilité universelle s'avère prometteuse pour aborder les inégalités qui traversent les différents groupes sociaux. Cette approche de la notion de vulnérabilité que permet la théorie politique du *care* comporte plus particulièrement plusieurs autres objectifs politiques importants, ce qui justifie les raisons pour lesquelles ce modèle postmoderne est nécessaire et montre à quel point il peut être puissant pour l'analyse des inégalités sociales.

Avant de présenter en détail les différentes approches théoriques du *care* et plus précisément celle que nous avons privilégiée dans la présente thèse, à savoir l'approche politique, nous allons exposer un problème social qui est souvent intimement associé à la notion de vulnérabilité, en l'occurrence celui de la maltraitance envers les personnes âgées. Comme nous allons le voir, la vulnérabilité des personnes âgées à être exposées à la maltraitance est fréquemment conçue dans une perspective disjonctive où prime une survalorisation de l'autonomie. Nous montrons que l'analyse est souvent centrée sur les caractéristiques individuelles des personnes âgées, notamment sur la perte d'autonomie. Même s'il importe de prendre en compte ces caractéristiques, la conception universelle de la vulnérabilité voulant que tout âgé puisse subir une forme ou une autre de maltraitance est à considérer (White et Tronto, 2014). La perspective conjonctive permet de repenser des pratiques sociales porteuses de solidarité qui misent sur l'interdépendance, telles que l'engagement des âgés bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

2.3 Vulnérabilité et maltraitance envers les personnes âgées

Cette section traite de l'application du *care* dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les pratiques qui s'y développent. Elle concerne en particulier les pratiques bénévoles comme modalité de « traitement de la vulnérabilité » (Brugère, 2011, p. 319) des personnes âgées qui sont en situation de maltraitance.

2.3.1 *Problème social de la maltraitance envers les personnes âgées*

Comment la notion de vulnérabilité peut-elle être mobilisée pour rendre compte de l'expérience humaine liée au vieillissement et de la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées? Le vieillissement et la maltraitance sont fréquemment associés à la notion de vulnérabilité (Meire, 2000). À l'occasion d'un séminaire international organisé en 2002 qui réunissait des participants provenant de divers horizons (chercheurs, planificateurs de politiques publiques, intervenants, personnes âgées, etc.), l'Organisation mondiale de la santé [OMS] (Krug et al., 2002) a donné une définition de la maltraitance envers les personnes âgées. Celle-ci a été retenue par le gouvernement québécois pour son *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010) qui constitue le premier plan d'action sur la maltraitance adopté par le gouvernement du Québec. Ensuite, en 2017, le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* (Ministère de la Famille, 2017) a été le second plan d'action mis en place par le gouvernement québécois dans ce domaine. La définition de la maltraitance y a été légèrement modifiée afin d'illustrer le fait que la maltraitance perpétrée par un proche peut être intentionnelle ou non intentionnelle :

Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. (Traduction libre de l'Organisation mondiale de la santé, dans Ministère de la Famille, 2017, p. 15, nous soulignons).

2.3.1.1 *Formes et types de maltraitance*

Comme le mentionne le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* (Ministère de la Famille, 2017), le gouvernement québécois avait proposé dans son premier plan d'action (2010) une première terminologie officielle de la maltraitance envers les personnes âgées. Six types de maltraitance étaient énoncés dans le document :

- la maltraitance physique;
- la maltraitance psychologique ou émotionnelle;
- la maltraitance sexuelle;
- la maltraitance matérielle ou financière;
- la violation des droits de la personne;
- la négligence

(Ministère de la Famille et des Aînés, 2010).

Cependant, il est à noter que les formes de maltraitance ne figuraient pas dans le texte du premier plan d'action (Ministère de la Famille, 2017).

En 2015, plusieurs acteurs en provenance des milieux de la pratique, du secteur de l'administration publique et du monde de la recherche ont amélioré cette terminologie afin qu'elle corresponde mieux à leurs réalités respectives. L'annexe I présente la nouvelle terminologie. Tout d'abord, il convient de distinguer les formes (manifestations) de maltraitance et les types (catégories) de maltraitance (voir Annexe I). Essentiellement, la maltraitance peut se manifester sous deux formes, à savoir la violence ou la négligence (Ministère de la Famille, 2017). D'un côté, la violence consiste à malmener une personne aînée ou à la faire agir contre son gré en utilisant la force, l'intimidation ou un mélange de ces deux éléments. D'un autre côté, la négligence survient lorsqu'une personne en charge ne se soucie pas de la personne aînée, notamment quand aucune action appropriée n'est prise en réponse aux besoins de cette personne.

Ensuite, la maltraitance peut présenter un caractère intentionnel ou non intentionnel. Dans le premier cas, la personne maltraitante *veut* causer du tort à la personne aînée, tandis que, dans le second cas, la personne maltraitante ne veut causer aucun tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause à cette personne. La terminologie revue et corrigée comporte maintenant une septième forme de maltraitance, soit l'âgisme (Ministère de la Famille, 2017). Dans la prochaine section, il est question des liens existants entre la problématique de la maltraitance et les recours à la vulnérabilité dans le champ de la maltraitance envers les personnes aînées de même que les liens pouvant être établis avec le *care* et la bientraitance.

2.3.2 *Usages de la notion de vulnérabilité dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées et liens avec le care*

Dans une société postmoderne qui met en valeur l'autonomie et l'indépendance, la vulnérabilité et la dépendance sont souvent des notions qui se construisent négativement (Garrau, 2013a). Comme la théorie politique du *care* mise sur l'interdépendance des individus et le caractère universel de la vulnérabilité (Sherwood-Johnson, 2013), elle constitue une voie intéressante pour dépasser cette conception individualisante de la vulnérabilité dans l'étude de la maltraitance envers les personnes âgées.

Ainsi, il y a plus de vingt-cinq ans, l'usage du terme *vulnérabilité* était déjà critiqué très sévèrement en gérontologie, étant donné qu'on insistait sur l'impossibilité de le définir de manière scientifique. Cette remise en cause s'appuie sur deux constats. D'une part, la vulnérabilité peut revêtir une multitude de formes; d'autre part, et nous pensons qu'il s'agit de l'argument déterminant, il est possible qu'une personne soit vulnérable à un moment précis de son parcours, dans un contexte spécifique ou dans une dimension particulière de sa vie sans qu'on puisse être autorisé à lui attribuer l'étiquette permanente de « vulnérable ».

Selon Goergen et Beaulieu (2013), la notion de vulnérabilité s'avère intimement liée à celles de violence et de maltraitance en ce sens qu'elles impliquent toutes la potentialité d'une blessure. Pour ces auteurs, la vulnérabilité des personnes âgées maltraitées est exacerbée si ces dernières subissent les effets d'une situation de maltraitance de longue durée, ce qui affecte leur état de santé ou leur capacité (ou incapacité) à s'adapter à la situation de maltraitance et à ses conséquences (Goergen et Beaulieu, 2013). Ces auteurs insistent sur l'importance de prendre en considération les facteurs intrinsèques et extrinsèques de vulnérabilité et leur imbrication dans l'étude des cas de maltraitance. Ils dénoncent aussi le danger inhérent d'une définition de la vulnérabilité qui engloberait uniquement des facteurs individuels. L'individu risquerait d'être positionné en tant que victime par les politiques sociales et les pratiques en matière de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Certaines études, dont celle menée par Fulmer et al. (2005), différencient les facteurs de risque (facteurs extrinsèques) et les facteurs de vulnérabilité (facteurs intrinsèques) qui sont

inhérents au phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées. Cependant, comme l'ont constaté Walsh et Yon (2012), cette énumération comporte le danger qu'un praticien effectue des liens directs de cause à effet entre les facteurs de risque ou de vulnérabilité et la maltraitance. Ainsi, la présence d'un ou même de plusieurs de ces facteurs ne signifie pas forcément que l'on se retrouve en présence d'un cas de maltraitance. Toutefois, l'impossibilité de définir précisément la vulnérabilité fait que cette dernière est réduite à l'effet de causes données (facteurs) examinées sans attention particulière à la situation de la personne âgée ou aux relations existantes au sein d'un faisceau de causes dont l'imbrication est aussi déterminante que chacune d'entre elles prise isolément. À ce sujet, il importe de mentionner que cette relation de cause à effet, qui occupe une place prédominante dans les écrits portant sur la maltraitance, s'appuie sur une conception disjonctive de la vulnérabilité qui risque d'avoir des conséquences fâcheuses sur le jugement professionnel des praticiens en matière de détection de cas de maltraitance envers les personnes âgées (Sherwood-Johnson, 2013; Killick et Taylor, 2012).

Le flou entourant la notion de vulnérabilité pose une ambiguïté pour quiconque veut évaluer une situation précise de maltraitance et c'est pour cette raison qu'il importe de développer des pratiques et des politiques sociales qui s'appuient sur le postulat selon lequel tout un chacun pourrait être vulnérable à la maltraitance (Sherwood-Johnson, 2013). Au demeurant, la mise en œuvre de cette vision politique du *care* est privilégiée en matière de lutte contre la maltraitance des personnes âgées en milieu d'hébergement dans une perspective de bientraitance des personnes (Ministère de la Famille, 2017; Boissières-Dubourg, 2014; Casagrande, 2012).

Dans la même ligne de pensée, Rytterström, Arman et Unosson dénoncent le lien de cause à effet qui peut être établi dans l'évaluation des situations de maltraitance en milieu d'hébergement (Rytterström, Arman et Unosson, 2013). Par exemple, la maltraitance pourrait être soupçonnée dans une situation où l'on voit que le personnel est épuisé ou surchargé, mais ce n'est pas le cas automatiquement. Selon ces auteurs, pour que l'on puisse statuer sur la maltraitance, l'analyse de la situation doit tenir compte des facteurs environnementaux (facteurs socioculturels) (Rytterström, Arman et Unosson, 2013).

Appliquée en milieu d'hébergement, une orientation des pratiques en faveur du *care* et de la bientraitance prône une vision de la santé, du soin et du bien-être. Ainsi, la mise en place et la réflexion sur l'organisation du travail du *care* en milieu d'hébergement pourraient constituer un moyen de prévenir la maltraitance envers les personnes âgées.

La posture du *care*, qui considère l'interdépendance des vies humaines, a conduit Sherwood-Johnson (2013) à invalider la construction individualisante de la vulnérabilité, laquelle, à son avis, résulte d'une vision postmoderne où les politiques sociales s'appuient uniquement sur les notions d'autonomie des personnes, de rationalité, d'invulnérabilité et d'indépendance. Au contraire, la théorie du *care* permet de formuler des visées universelles et d'élaborer des pratiques spécifiques de lutte et d'intervention appliquées particulièrement à la vulnérabilité des personnes âgées maltraitées. Ainsi, White et Tronto (2014) proposent des pratiques universelles en matière de lutte contre la maltraitance qui tiennent compte du fait que toute personne âgée est potentiellement vulnérable à subir l'une ou l'autre de ces formes. Cependant, à notre connaissance, la question de l'application de ces pratiques n'a pas encore été étudiée. En effet, aucune étude empirique ne semble avoir été effectuée sur les pratiques du *care* dans le champ de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Nous postulons qu'une analyse de ces pratiques et des manières dont elles sont susceptibles de mettre en évidence des invariants et des spécificités éventuelles dans ces contextes, en particulier lorsqu'ils sont mis en place dans le cadre d'une action bénévole, constitue le principal intérêt de la présente thèse.

Dans la prochaine section, il sera question des différentes actions qui ont été mises en place au Québec pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées, notamment l'adoption de deux plans d'action gouvernementaux contre la maltraitance des personnes âgées (2010-2015 et 2017-2022). Cette section permettra de préciser la genèse et la construction actuelle des politiques sociales québécoises sur la maltraitance envers les personnes âgées.

2.3.2.1 Lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec

Au Québec, la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées s'est intensifiée au cours des dernières années, plus particulièrement depuis l'adoption du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010). Ce premier plan d'action a permis de mettre en place des actions structurantes dans le but de prévenir les situations de maltraitance envers les personnes âgées, de repérer des situations le cas échéant et d'intervenir lorsqu'elles se produisent. Le plan d'action propose quatre actions structurantes :

1. la diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public;
2. la création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance;
3. la mise en place d'une ligne téléphonique d'écoute et de référence;
4. la mise en place de coordonnateurs dans toutes les régions du Québec.

Ainsi, le plan d'action s'appuie sur l'action des divers coordonnateurs régionaux, ce qui facilite la concertation entre les nombreux acteurs qui sont engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Au terme de ce premier plan d'action en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, le gouvernement du Québec a entrepris en 2016 une consultation auprès de différents partenaires afin d'identifier un certain nombre d'enjeux prioritaires (Ministère de la Famille, 2017). Voici la liste de ceux qui ont été retenus dans ce plan d'action en page 49 :

- La prévalence de la maltraitance est difficile à établir en raison des situations de maltraitance non dénoncées; en effet, certaines personnes âgées maltraitées ne reconnaissent pas qu'elles sont maltraitées, ne se disent pas maltraitées ou ne désirent pas dénoncer la personne qui les maltraite;
- La maltraitance financière constitue le type de maltraitance le plus fréquemment rapporté, suivi de près par la maltraitance psychologique;

- Plusieurs personnes (personnes âgées, proches, gens en général, etc.) ne sont pas capables de repérer ou de reconnaître les situations de maltraitance;
- Certains types de maltraitance semblent banalisés;
- Le nombre de personnes âgées maltraitées pourrait augmenter avec le vieillissement démographique;
- Les pratiques de prévention et de repérage sont plus complexes auprès des personnes âgées isolées, comme le montre l'expérience de terrain, alors même que ces situations constituent un terreau fertile à l'apparition de situations de maltraitance;
- Le respect de l'autodétermination de la personne âgée entre parfois en contradiction avec son besoin d'accompagnement dans le cadre d'une divulgation et d'une intervention en situation de maltraitance, ce qui provoque une tension pouvant s'avérer complexe à gérer;
- Il est impératif d'améliorer l'état des connaissances et la formation en matière de lutte contre la maltraitance;
- La lutte contre la maltraitance doit s'adapter à la pluralité des situations et des contextes sociaux;
- La promotion de la bientraitance gagne à être encouragée dès le plus jeune âge;
- L'expertise de plusieurs organismes communautaires dans le domaine de la lutte contre la maltraitance devrait être mieux reconnue.

À la suite de cette évaluation des principaux enjeux en lien avec la maltraitance des personnes âgées, le gouvernement québécois, dans son second plan en la matière, intitulé *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2017-2022*, a adopté les orientations suivantes (Ministère de la Famille, 2017) :

- orientation 1 : prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance;
- orientation 2 : favoriser une intervention précoce appropriée;
- orientation 3 : favoriser la divulgation de la maltraitance, notamment dans le cas des situations de maltraitance matérielle et financière;
- orientation 4 : développer les connaissances et améliorer le transfert des savoirs.

2.3.2.2 *Continuum de services dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées*

En sus de la mise en œuvre des deux plans d'action consécutifs pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, le gouvernement du Québec a publié en 2016 une seconde édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Ministère de la Famille, 2016; Beaulieu et Bergeron-Patenaude, 2012). Le document propose la mise en place d'un continuum de services comprenant les étapes suivantes : reconnaître la maltraitance, la prévenir, la repérer, intervenir lors de situations de maltraitance, coordonner les organisations, coordonner les intervenants, connaître les mesures légales et juridiques, présenter des pistes de solution.

Dans les prochaines sections, nous présentons chacune de ces étapes tout en montrant la place spécifique qu'y occupent les bénévoles; par conséquent, une attention plus particulière est accordée aux étapes de prévention et de repérage, au cours desquelles les bénévoles peuvent jouer un rôle particulièrement actif.

2.3.2.2.1 *Reconnaître la maltraitance*

Deux idées qui ont déjà été énoncées contribuent à l'identification de la maltraitance : tout aîné peut être vulnérable à la maltraitance, et ce, à tout moment (Sherwood-Johnson, 2013); certains « facteurs de vulnérabilité et de risque [qui] prédisposent certaines personnes âgées à subir de la maltraitance, mais ne les déterminent pas » (Beaulieu et Patenaude, 2012, p. 42).

Ainsi, comme il en a été question précédemment, la définition de la maltraitance qui est promue par l'OMS énonce clairement que la maltraitance cause du tort ou de la détresse à la personne âgée (Beaulieu, Leboeuf, Pelletier et Cadieux Genesse, 2018). En ce sens, les auteurs soulignent qu'en tant que problème social, la maltraitance envers les personnes âgées comporte des conséquences à long terme sur la société, bien que ceux-ci soient peu documentés.

Les auteurs mentionnent par ailleurs que les conséquences les plus documentées sont celles qui concernent les personnes âgées. En effet, la maltraitance a des conséquences sur le bien-être global de la personne âgée, et ce, autant à court qu'à long terme. En effet, la maltraitance entraînerait une relocalisation prématurée de la personne âgée en milieu d'hébergement, en plus d'avoir un effet significatif sur la morbidité et de la morbidité des personnes âgées. Aussi, les auteurs mentionnent que si certaines conséquences sont plus visibles, telles que les conséquences physiques, matérielles ou financières, certaines sont moins apparentes et plus subtiles, telles que celles qui sont de nature psychologique et sociale (Beaulieu et al. 2018d). Ces conséquences varient par ailleurs en fonction du type de maltraitance.

2.3.2.2.2 *Prévenir la maltraitance*

D'entrée de jeu, il convient de mentionner que la prévention constitue le meilleur moyen pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées, comme le souligne le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2010-2015* :

La prévention [de la maltraitance] vise à réduire, voire à éliminer l'incidence de ce phénomène dans tous les milieux de vie des personnes âgées. Elle repose sur la promotion de valeurs telles que le respect de la dignité humaine, sur une connaissance des causes et des facteurs associés à la maltraitance et sur la responsabilisation de tous les acteurs sociaux dans la lutte pour réduire cette problématique sociale. Elle a pour effet d'augmenter le degré de sensibilité collective et de contribuer à l'acquisition d'attitudes et de comportements respectueux envers les [personnes âgées]. Elle crée un climat où les personnes concernées se sentiront plus à l'aise de briser le silence et [de] poser les gestes nécessaires afin que cesse la maltraitance (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010, p. 49).

Par ailleurs, il existe un grand nombre de stratégies de prévention de la maltraitance (Ministère de la Famille, 2016; Laforest, Maurice, Beaulieu et Belzile, 2013). Ces stratégies, divisées en deux groupes, proposent :

1. la promotion d'attitudes positives en regard du vieillissement et la sensibilisation aux phénomènes de la maltraitance et de l'âgisme;

2. la réduction des situations à risque tant chez l'ainé que dans son entourage.

Les bénévoles jouent un rôle actif dans ces deux types de stratégies en matière de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées (Ministère de la Famille, 2016). Concernant la première catégorie, les auteurs recommandent différentes stratégies; certaines d'entre elles ont été évaluées alors que d'autres ne l'ont pas été (Laforest et al., 2013). Parmi les diverses activités de prévention figurant dans le document gouvernemental, les programmes scolaires intergénérationnels sont considérés comme étant une pratique prometteuse pour améliorer les attitudes des individus envers les personnes âgées et, par le fait même, diminuer la tolérance envers les comportements de maltraitance.

Par ailleurs, la FADOQ encadre un programme de prévention de la maltraitance et de la fraude envers les personnes âgées, à savoir le programme Aînés Avisés. Sur le site Internet de l'organisme², il est mentionné que le programme en question vise à sensibiliser le public en général et les professionnels au problème de la maltraitance et de la fraude envers les personnes âgées. Le programme Aînés Avisés prend la forme de séances d'information qui sont offertes gratuitement dans les milieux de vie des personnes âgées. La formule d'animation retenue allie l'expertise d'un professionnel et celle d'une personne âgée bénévole. Dans le continuum de services présenté précédemment, l'étape qui suit la prévention consiste à repérer les situations de maltraitance (détection de cas). Nous allons décrire cette étape dans la prochaine sous-section.

2.3.2.2.3 Repérage ou recherche de cas de maltraitance

À l'instar des travaux de l'Institut national de santé publique du Québec [INSPQ] et de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, nous choisissons d'utiliser les expressions « repérage de situation de maltraitance » ou « recherche de cas » au lieu du terme « dépistage », qui est très répandu dans le réseau de la santé (Laforest et al., 2013).

² <http://www.fadoq.ca/ainecavise/fr/>, page consultée le 2 octobre 2016.

Essentiellement, « le repérage consiste à repérer les indices qui seront validés durant l'intervention et qui deviendront parfois des indices de maltraitance ou non » (Laforest et al., 2013, p. 55). Un indice est un fait observable qui nécessite une évaluation, laquelle détermine à son tour s'il y a une situation de maltraitance (Ministère de la Famille, 2017). Un indicateur constitue un fait observable et évalué qui indique qu'il y a maltraitance (Ministère de la Famille, 2017).

En employant une méthodologie scientifique rigoureuse, Laforest et al. (2013) ont procédé à une recension systématique des instruments de détection et d'évaluation de la maltraitance commise envers les personnes âgées (détection précoce). Cette recension a permis d'identifier quinze outils, retenus pour leurs propriétés psychométriques, qui ont fait l'objet d'une publication dans une revue scientifique. Cinq outils ont été élaborés aux États-Unis (HS-EAST, FVOW, MCTS, OAPAM, EAI); dans ce pays, le signalement aux autorités (*Adult Protective Services*) des cas de maltraitance envers les personnes âgées est légalement encadré, mais chaque État a établi sa propre définition de la maltraitance et imposé ses propres règles sur le signalement, obligatoire ou non. Par ailleurs, quatre outils (EASI, QUALCARE, IOA et CASE) ont été développés ou validés au Québec, dont trois dans les années 1990. Les autres instruments proviennent d'Israël (E-IOA), d'Australie (VASS et SVS), d'Espagne (EDMA), du Mexique (GMS) et de Taïwan (EPAS).

Les études scientifiques dans lesquelles sont associées la vulnérabilité et la maltraitance des personnes âgées traitent notamment de l'outil australien *Vulnerability to Abuse Screening Scale (VASS)* (Schofield, Powers et Loxton, 2013; Dong et Simon, 2010, 2008; Schofield et Mishra, 2004). Ces recherches sont arrivées à la conclusion que le manque de soutien social constituerait un élément de vulnérabilité central, en particulier chez les femmes âgées qui subissent de la maltraitance.

Selon le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Ministère de la Famille, 2016), il est primordial de respecter le principe du pouvoir d'agir des personnes âgées. Le document gouvernemental précise que « l'intervenant doit puiser à

même son expérience et ses connaissances afin de choisir l'approche la mieux appropriée à la situation de maltraitance. Il n'existe pas de modèle théorique unique » (p. 71). Plusieurs approches d'intervention sont préconisées en lien avec la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cependant, pour une raison de protection des actes professionnels, les bénévoles ne sont que peu ou pas impliqués dans la démarche d'intervention auprès des personnes âgées maltraitées (Beaulieu, D'Amours, Crevier, Sévigny, Fortier, Carbonneau et Couturier, 2014); nous reviendrons sur cette problématique ultérieurement.

Le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (Ministère de la Famille, 2016) mentionne que la personne qui repère une situation de maltraitance n'est pas nécessairement celle qui doit poursuivre l'intervention. Le document souligne que « le repérage peut être systématique lorsque les intervenants utilisent un instrument de mesure à cette fin ou lorsque c'est [la] procédure [d'un] établissement, mais il peut aussi être informel lorsqu'ils profitent de leurs liens privilégiés avec la personne âgée » (p. 77). En fait, tout un chacun, y compris les personnes bénévoles, peut repérer des situations de maltraitance. Un bénévole participant à des activités d'écoute et de soutien auprès des personnes âgées est très bien placé pour repérer les situations de maltraitance, tout comme le bénévole observant les interactions entre personnes âgées et les proches aidants.

Enfin, une fois qu'une situation de maltraitance a été repérée, il faut planifier une intervention adéquate.

2.3.2.2.4 Intervention et coordination des organisations

La lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ne se fait pas de façon cloisonnée, mais plutôt dans le cadre d'une collaboration intersectorielle (Ministère de la Famille, 2016; Beaulieu et Diaz Duran, 2015; Beaulieu et al., 2014). En effet, le Guide de référence pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées énumère les partenaires potentiels de ce continuum d'intervention, à savoir les organismes communautaires, les associations de personnes âgées, les municipalités et les corps policiers.

[P]our offrir une gamme de services efficaces, il faut l'engagement d'une variété d'organisations (établissements, policiers, institutions financières, etc.) travaillant au sein des réseaux intersectoriels (santé et services sociaux, justice, sécurité publique) (Ministère de la Famille, 2016, p. 251)

Les bénévoles s'inscrivent dans cette collaboration intersectorielle, car ils œuvrent au sein des organismes communautaires dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Au demeurant, les groupes de personnes âgées voués à la défense des droits de leurs pairs sont très actifs au Québec. L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) et la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) comptent parmi ces groupes, tout comme les tables régionales de concertation des personnes âgées (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010). Ces organismes ne se consacrent pas directement ou uniquement à la lutte contre la maltraitance.

De plus, différents organismes communautaires dont la mission consiste à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées ainsi que différents types de groupes communautaires s'appuient ou font appel aux bénévoles impliqués dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Ainsi, l'organisme DIRA (Dénoncer, Informer, Référer, Accompagner) se déploie dans plusieurs régions du Québec. De son côté, comme son nom l'indique, le groupe SAVA (Soutien aux aînés victimes d'abus) offre un soutien aux personnes âgées qui sont en situation de maltraitance³. Pour sa part, le Carrefour Montrose est localisé à Montréal et bénéficie lui aussi de l'action et de l'implication des bénévoles aînés.

Dans les pages précédentes, nous avons exposé la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées en présentant les formes et les types qui la caractérisent et en établissant des liens entre cette problématique et les notions de *care* et de vulnérabilité. Nous avons également traité des politiques sociales du Québec en matière de maltraitance envers les personnes âgées et décrit les différentes étapes du continuum de services qui a été proposé pour contrer ce problème social majeur. Dans la section suivante, nous présenterons en détail

³ (http://www.creges.ca/site/images/stories/SAVA_Fr.pdf).

les différentes théories du *care*, et plus précisément celle que nous avons retenue pour la présente thèse, en l'occurrence la théorie politique du *care*.

2.3.3 Problème social de la maltraitance envers les personnes âgées et bientraitance

L'association existante entre le problème social de la maltraitance envers les personnes âgées et la notion de vulnérabilité et du *care* vient d'être précisée. De plus, la promotion de la bientraitance apparaît comme une approche qui se conjugue bien avec la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Pelletier, Leboeuf et Beaulieu, 2016; Beaulieu et Crevier, 2010). La notion de bientraitance tire son origine du contexte particulier de la protection de l'enfance et de la prévention de la maltraitance en France (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux [ANESM], 2008), au Québec (Ministère de la Famille, 2017), au sein du « comité de pilotage ministériel » de « l'opération pouponnière » (Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, 2008, p. 13).

2.3.3.1 Notion de bientraitance : définition et notions connexes

Il existe plusieurs définitions de la bientraitance. Par ailleurs, certaines perspectives scientifiques associent les notions de vulnérabilité et de maltraitance à celle de bientraitance. La définition de bientraitance que nous avons retenue pour notre thèse provient du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* (Ministère de la Famille, 2017). Elle peut être validée dans tous les contextes et tous les milieux de vie. Aussi, il nous apparaît utile de souligner que le plan d'action gouvernemental annonce une reconnaissance du principe du caractère universel de la vulnérabilité qui est favorable à des réponses du *care* :

La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité des droits et libertés de la personne âgée. (Ministère de la Famille, 2017, p. 38).

Ainsi, la bientraitance est souvent associée à deux autres notions, à savoir celles de bienfaisance et la bienveillance. En premier lieu, la notion de bienfaisance « [...] figure dans une réflexion concernant la protection des sujets humains dans le cadre de la recherche » (ANESM 2008, p. 12). Selon l'ANESM, cette notion fait partie des trois principes éthiques de la pratique médicale avec ceux de justice et de respect. L'aspect de la responsabilité morale, ou d'obligation, revêt une importance primordiale dans la bienfaisance, tout comme dans le *care* :

La bienfaisance, définie [...] comme une « obligation » pour les professionnels [...], est définie par deux règles : (1) ne faites pas de tort ; (2) maximisez les avantages et minimisez les torts possibles. De cette notion, il faut retenir l'idée d'une absence de tort faite à l'autre, d'une part, et surtout d'un équilibre à trouver au sein des pratiques entre ce qui apportera un bénéfice et ce qui causera du tort à l'usager. (ANESM, 2008, p. 12)

En second lieu, l'ANESM mentionne que la notion de bientraitance est associée à celle de bienveillance et qu'elle relève de l'ordre des intentions, ce qui rejoint l'idée de disposition morale qui est au cœur du *care* :

[La bienveillance] consiste à aborder l'autre, le plus fragile, avec une attitude positive et avec le souci de faire le bien pour lui. En outre, parce qu'elle comporte la dimension de veille, cette notion revêt aussi bien un caractère individuel que collectif. De ce concept, il convient de retenir l'intention envers l'autre, intention qui viendront soutenir et rendre explicite le projet individuel d'accompagnement et le projet d'établissement et de service (ANESM, 2008, p. 12).

Par ailleurs, selon Boissières-Dubourg (2014), la bientraitance ne peut se pratiquer qu'avec une posture de bienveillance.

La bientraitance est également placée dans l'héritage de la psychologie humaniste de Carl Rogers et de ses travaux sur la communication. Selon l'ANESM (2008), Rogers propose certains éléments de la communication qui peuvent contribuer à une culture de la bientraitance. Le premier élément tient au fait d'être conscient de ses propres besoins, ce qui facilite la reconnaissance des besoins de l'autre. Aux yeux de Boissières-Dubourg (2014), la

bientraitance vise à promouvoir le bien-être et le respect des deux partenaires de l'échange, parfois dénommés l'aidé et l'aidant.

Le second élément réside dans la capacité d'une personne à bien formuler ses demandes et à indiquer à autrui quelles sont les actions concrètes qu'elle peut poser pour contribuer à son propre bien-être. Ainsi, nous notons que l'idée d'interdépendance, qui occupe une très grande place dans le *care*, est présente dans les formes de communication qui relèvent de la bientraitance : « À travers l'ensemble de ces dimensions [de la communication], c'est la faculté d'empathie et la posture de négociation qui doivent être retenues de la part du professionnel » (ANESM, 2008, p. 12).

Dans la notion de bientraitance, un autre aspect qui semble présenter une importance tout aussi grande que dans celle de *care* est la question de la reconnaissance. Pour Boissières-Dubourg : « La reconnaissance, celle du professionnel autant que celle du patient et de sa famille, est [...] un élément central de la bientraitance » (2014, p. 110). Selon ce même auteur : La reconnaissance doit s'entendre dans un sens double : reconnaissance du travail et reconnaissance du soignant, mais aussi reconnaissance du patient, de sa maladie et de son histoire en tant qu'être humain, ce qui est véritablement une particularité de la relation d'aide. [...] Cette reconnaissance s'appuie sur la considération réciproque entre professionnels et usagers et familles. (Boissières-Dubourg, 2014, p. 114, nous soulignons). Ainsi, nous pouvons constater que la reconnaissance joue un rôle tout aussi déterminant dans la notion de bientraitance que dans les pratiques de *care*. Par ailleurs, l'élément de réciprocité qui est souligné par Boissières-Dubourg (2014) rejoint l'idée d'interdépendance qui est primordiale dans le *care*. Finalement, la bientraitance possède une portée éthique et politique, plus encore lorsqu'elle est le soutien de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu et Crevier, 2010). De façon plus précise, le bénévolat, et plus précisément le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, peut s'inscrire dans cette perspective de bientraitance et de *care*, comme nous allons le voir plus loin.

Le prochain chapitre présente le cadre théorique de notre thèse. Il précise les bases philosophiques et politiques des diverses approches du *care*, et plus particulièrement celle

que nous retenons pour la thèse, à savoir l'approche politique, qui permet de considérer la dimension pratique du *care*. Ces bases serviront d'ailleurs à définir les buts de la présente recherche.

3. BASES THÉORIQUES DE L'APPROCHE POLITIQUE DU *CARE*

Dans le prochain chapitre, nous nous penchons sur trois approches théoriques qui ont été privilégiées pour rendre compte du concept de *care*. Nous verrons que la présente thèse s'inscrit plus particulièrement dans une de ces approches, en l'occurrence l'approche politique du *care*; cette approche permet d'entrevoir le *care* sous sa dimension pratique. Nous présentons deux concepts centraux du *care* que nous avons retenus pour notre thèse de doctorat, soit ceux d'interdépendance et de reconnaissance, qui sont intimement liés. Finalement, la dernière section de ce chapitre porte sur une synthèse des principaux éléments qui ont été retenus pour la collecte et l'analyse des données.

Comme nous l'avons mentionné, la société occidentale néolibérale met grandement en valeur l'autonomie et l'indépendance et elle se représente négativement la vulnérabilité et la dépendance (Genard, 2015; White et Tronto, 2014; Brugère, 2011). Ainsi, deux conceptions de la vulnérabilité s'affrontent : l'une issue de l'anthropologie disjonctive qui surévalue l'autonomie individuelle, l'autre de l'anthropologie conjonctive qui soutient l'idée selon laquelle l'individu est à la fois capable et vulnérable (Genard, 2015). Les différentes théories et pratiques du *care* permettent de « reconsidérer la vulnérabilité » (Soulet, 2005, p. 25), rendant possible une « modalité de traitement de la vulnérabilité » (Brugère, 2011, p. 319).

D'origine anglo-saxonne, le concept de *care* a émergé dans les années 1980 dans le mouvement intellectuel féministe. Ce sont plus particulièrement les travaux sur la psychologie du développement moral ayant été menés par Lawrence Kohlberg et Carol Gilligan qui ont fondé les théories du *care*.

Le développement des connaissances relatives au *care* comporte une dimension théorique avec les travaux de Noddings (2002, 1984), de Ruddick (2009; 1989) et de Tronto (1993; 2013). Il comprend aussi un volet empirique avec les recherches de Gilligan (1982). Les contributions du *care* sont également marquées par une dimension interdisciplinaire en lien avec l'éducation (Noddings, 2002; 1984), la psychologie (Gilligan, 1982), les théories politiques (Tronto, 1993), les politiques sociales (Sevenhuijsen, 2003, 1998) et la

philosophie morale (Baier, 1994; Bowden, 1996, dans McEniery, 1997). Par ailleurs, le terme *care* est devenu incontournable dans le champ de la sociologie du travail, que ce soit en France (Avril, 2018; Paperman, 2011) ou au Québec (Berthelot-Raffard, 2016; Hamrouni, 2011).

Parmi ces travaux, les auteurs identifient trois contributions majeures, soit celles de Carol Gilligan, Nel Noddings et de Joan Tronto (André 2013; Simola, 2007). Dans les prochaines sections, nous présenterons ces trois approches, puis nous exposerons les différentes critiques qui ont été formulées à leur encontre. Nous verrons que la présente thèse s'inscrit plus particulièrement dans une perspective théorique du *care* qui retient un paradigme se voulant davantage politique.

3.1 Approche psychologique du *care*

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'approche psychologique du *care* a fondé l'éthique du *care*. Cette dernière a été développée par Carol Gilligan dans son ouvrage séminal intitulé *In a Different Voice. Psychological Theory and Women's Development*, publié en 1982. Le livre a été traduit en français sous le titre *Une voie différente. Pour une éthique du care*. Les travaux de Gilligan ont réellement fondé la théorie du *care*. Gilligan, qui a été pendant un certain temps l'assistante de Lawrence Kohlberg, voulait réfuter les conclusions des recherches faites en psychologie du développement moral en relevant une éthique de la justice (Gilligan, 2011; Tronto, 2009). Cependant, avant de présenter l'approche développée par Gilligan, il convient de remonter aux origines de cette approche, à savoir la théorie du développement moral de Kohlberg.

3.1.1 Théorie du développement moral de Lawrence Kohlberg

Les travaux de Lawrence Kohlberg visaient à expliquer la nature du raisonnement moral et pas nécessairement le contenu des jugements moraux (André, 2013). À partir d'entretiens de recherche où les sujets étaient invités à résoudre un dilemme moral, Kohlberg propose une hiérarchie de stades de développement moral. Ces travaux s'appuient sur une morale

kantienne centrée sur un raisonnement qui repose sur des principes universels en s'inscrivant dans une éthique de la justice (André, 2013; Simona, 2007). Cette théorie du développement moral, quoique fortement critiquée, constitue un point de passage obligé pour comprendre l'évolution de la théorie du *care*. Elle a été considérée comme l'œuvre de référence incontournable de la psychologie morale qui a grandement influencé les psychologues et les éducateurs. Cette théorie a également influencé la philosophie politique, notamment avec les travaux de Jürgen Habermas et de John Rawls, qui s'inscrivent dans une éthique de la justice (Tronto, 2009).

Dans sa thèse de doctorat soutenue à l'Université de Chicago en 1958, Kohlberg a formulé sa théorie sur le développement moral, qui allait laisser sa marque sur la psychologie du développement. Il a postulé que le développement moral comportait trois grands stades : le stade pré-conventionnel, le stade conventionnel et le stade post-conventionnel (Kohlberg, 1981). Pour mesurer ces stades, Kohlberg a posé à l'aide de vignettes des dilemmes moraux hypothétiques à ses participants qui, dans sa recherche, étaient tous des jeunes garçons qui fréquentaient une école secondaire privée de Chicago. Le plus connu de ces dilemmes est celui de Heinz, qui se formule ainsi :

La femme de Heinz est malade. Son seul espoir est un médicament qui a été découvert par un pharmacien qui le vend à un prix exorbitant. Le médicament coûte 20 000 \$ à produire, le pharmacien le vend pour 200 000 \$. Heinz ne peut récolter que 50 000 \$, et l'assurance ne comble pas la différence. Il a offert ce qu'il avait au pharmacien, et lorsque son offre a été rejetée, Heinz a dit qu'il paierait le reste plus tard. Le pharmacien a continué de refuser. En désespoir de cause, Heinz considère l'option qui consiste à voler le médicament. Serait-il mal pour lui de faire cela? Est-ce que Heinz devrait braquer le magasin pour voler le médicament pour son épouse? Pourquoi devrait-il le faire et pourquoi ne devrait-il pas le faire. (Kohlberg, 1981, dans André, 2013, p. 25)

Dans cette vignette, Kohlberg juge que le sujet a atteint le stade post-conventionnel s'il évoque par exemple des règles de droit à la vie ou de droit à la propriété, même si ces deux formes de droit entrent en contradiction et peu importe si le raisonnement du sujet le mène à voler ou non le médicament. En contrepartie, Kohlberg considère que le sujet se situe au

stade pré-conventionnel s'il défend par exemple le fait qu'il ne faut pas voler le médicament par crainte d'une poursuite judiciaire.

Tableau I
Les stades de développement moral selon Kohlberg (1981)

Stade 1 : Pré-conventionnel	1-La peur des sanctions (Heinz ne doit pas voler, sinon il ira en prison) 2-L'intérêt de la récompense (Heinz doit voler car sa femme l'aimera d'autant plus)
Stade 2 : Conventionnel	3-La conformité et l'importance du regard des autres (Heinz doit voler parce que, dans le cas contraire, les gens vont penser qu'il a laissé mourir sa femme) 4-Le maintien de l'ordre social (Heinz ne doit pas voler car c'est interdit par la loi)
Stade 3 : Post-conventionnel	5-Le respect des droits d'autrui (c'est le droit du pharmacien de refuser de vendre le médicament à Heinz à un prix inférieur) 6-La conformité à des principes éthiques universels (le maintien de la vie doit toujours primer sur le droit de propriété).

La théorie de Kohlberg a été vivement critiquée en raison de son élitisme, car elle avançait que les gens qui seraient les mieux dotés sur le plan social seraient les plus moraux et du fait qu'elle proposait des stades de développement hiérarchiques et séquentiels selon lesquels la moralité de l'individu évolue.

Les auteurs ont également reproché à la théorie de Kohlberg de ne pas prendre en considération le problème de l'altérité (Tronto, 2009). En ce sens, le développement moral présuppose que ce que les membres de groupes sociaux minoritaires et désignés comme « autres » dans la société (les hors-groupes) peuvent apprendre, ce n'est pas comment se voir eux-mêmes dans la position de l'autre, mais comment cet autre voit leur position; ainsi, l'« autre » est perçu comme étant inférieur, moindre. Tronto ne pense pas que la théorie élaborée par Kohlberg soit délibérément excluante, mais elle considère que, étant donné ses biais – que son concepteur reconnaissait lui-même – et sa prétention à l'universalité, la

théorie de Kohlberg légitime l'idée que les êtres les mieux dotés socialement sont les plus moraux.

3.1.2 Approche de Gilligan : une voix différente

Les travaux de Kohlberg ont été fortement critiqués dans les années 1980, notamment par son assistante, Carol Gilligan. Les critiques de cette dernière portent principalement sur le fait que, dans ses premiers travaux où les sujets étaient invités à résoudre un problème moral, Kohlberg affirmait que les garçons semblaient avoir une plus grande compétence sur le plan du raisonnement que les filles; or, sur cette question, Gilligan avait remarqué que l'échantillon constitué par Kohlberg était composé uniquement de garçons et c'est alors qu'elle a commencé à rechercher un biais de genre dans le travail de ce chercheur.

L'étude menée par Gilligan, qui a pour titre *In a Different Voice. Psychological Theory and Women's Development*, parue en 1982, représente le travail le plus lu dans la deuxième vague du mouvement féminisme au début des années 1980. Il constitue le point de départ de la théorie du *care* (Tronto, 2009). Gilligan a critiqué le fait que Kohlberg n'avait inclus aucune femme dans son échantillon. En reprenant sensiblement la même méthodologie que Kohlberg, elle a demandé à de jeunes lycéennes blanches, soit des jeunes personnes appartenant elles aussi à une élite, de résoudre des situations morales.

Lorsque Gilligan demande aux jeunes filles de solutionner les mêmes dilemmes moraux que les garçons, elle observe que ces dernières ne raisonnent pas de la même manière que les jeunes hommes (André, 2013). Selon Gilligan, les femmes seraient davantage portées à concentrer leur attention sur les enjeux relationnels des problèmes moraux, comme c'est le cas pour cette participante prénommée Amy et son raisonnement dans le dilemme de Heinz. Pour Amy, c'est la relation de Heinz avec sa femme qui est en jeu :

S'il volait le médicament, il sauverait peut-être la vie de sa femme, mais alors il risquerait d'aller en prison. Si sa femme retombait malade par la suite, il ne serait plus en mesure de lui procurer le médicament et la vie de sa femme serait de

nouveau en danger. Il devrait à nouveau discuter à fond du problème et trouver un moyen de réunir de l'argent. (Gilligan, 2008, p. 53)

À contrario, Jake, un jeune homme qui a été interviewé par Gilligan, a centré sa réponse sur le droit à la vie, qui prévaudrait sur le droit de propriété.

Une vie humaine a plus de valeur que de l'argent. Si le pharmacien ne fait que mille dollars, il va quand même vivre. Mais si Heinz ne vole pas le médicament, sa femme va mourir. (Gilligan, 2008, p. 50)

Ainsi, Jake se situe au stade post-conventionnel, dans lequel c'est le raisonnement abstrait qui permet de déterminer la meilleure décision à prendre (André, 2013). Dans son raisonnement, si la vie vaut plus que l'argent, il est préférable de voler l'argent plutôt que de laisser mourir une personne (André, 2013). De son côté, Amy tient un raisonnement qui laisse voir qu'elle adhère à une forme de morale qui s'éloigne des principes abstraits et impartiaux (Paperman, 2010; Gilligan, 2008). Dans sa recherche empirique, Gilligan montre :

[...] que ce n'est pas toujours le cas et que les femmes, mais pas seulement elles, considèrent d'autres facteurs comme des principes de décision tout aussi importants : le souci de maintenir la relation lorsque les intérêts et les désirs sont divergents, l'engagement de répondre aux besoins concrets des personnes, les sentiments qui informent la considération morale des situations particulières. (Paperman, 2010, p. 53)

Ainsi, le raisonnement d'Amy exprime l'idée principale de l'éthique du *care*, soit « le fait que nous dépendions tous les uns des autres et que la préservation des relations constitue un enjeu moral tout aussi important que la quête de justice » (Garrau et Le Goff, 2010 : 43).

La recherche de Gilligan porte à croire en « l'existence d'une voix féminine » (Tronto, 2011, p. 51). Or, Tronto (2011) souligne que, dès le début, Gilligan affirmait qu'elle ne considérait pas que l'éthique du *care* se démarque seulement par les différences liées au genre, même si sa pensée est pourtant largement interprétée en ce sens. D'une part, elle affirme que le sens moral inclut à la fois des valeurs de *care* et des valeurs de justice et, d'autre part, elle prétend que les valeurs de *care* sont propres à la moralité des femmes.

En fait, Gilligan propose une morale qui serait propre aux femmes en leur attribuant une éthique de la vulnérabilité et du *care*, soit *Une voix différente* (attribuées à la position morale des femmes qui serait plus élevée que celle des hommes). Pour cette auteure, cette *voix différente* s'opposerait à une éthique masculine qui serait plutôt marquée par une éthique de l'autonomie et de la justice orientée vers les droits et les règles et la sphère publique, développée dans la pensée de Kant. Or, pour plusieurs auteures, dont Paperman, cette « voix différente » promue par Carol Gilligan ne serait « rien d'autre que l'acceptation d'une "vertu" fonctionnelle au service des intérêts des hommes. L'amour, la compassion, la sollicitude, le souci d'autrui maintiendraient les femmes à une place subordonnée, les enfermant dans un cercle faussement vertueux » (Paperman, 2011, p. 329). En ce sens, nous verrons qu'une approche plus politique dénonce la vision du *care* qui fait uniquement appel aux bons sentiments et qui se caractérise par une dichotomie opposant l'éthique de la justice et l'éthique de la vulnérabilité.

Dans la prochaine section, nous présentons l'approche maternaliste ou éducative du *care*. Nous verrons que cette deuxième approche du *care* s'avère tout aussi contestée que la première.

3.2 Approche maternaliste ou éducative

Les travaux de Gilligan ont inspiré certaines auteures féministes qui s'intéressent à l'éthique du *care* sous l'angle de la moralité féminine et qui continuent d'opposer l'éthique de la justice et l'éthique du *care* en prônant l'existence d'une moralité différente pour les femmes. Si les recherches menées par Carol Gilligan ont jeté les bases du *care*, les travaux de Nel Noddings, qui n'ont pas encore été traduits en français, sont demeurés marginaux. Ces travaux enferment le *care* dans une perspective maternaliste et naturaliste, c'est-à-dire qu'ils le considèrent en tant que qualité féminine naturelle. Chercheuse issue du domaine de l'éducation, Noddings met en évidence les bénéfices d'une éthique du soin féminine désintéressée par opposition à une morale masculine marquée par une éthique de la justice (Noddings, 1984).

L'orientation adoptée par Noddings dans ses recherches s'ancre dans des dispositions éthiques propres au soin associées à des vertus féminines. Cette auteure soutient l'idée que la *caring attitude* se structure à partir de la relation mère-enfant, qui permet de comprendre la maternité en tant qu'expérience biologique et psychologique (Brugère, 2014). En résumé, la *caring attitude* défend une éthique naturelle des sentiments qui consiste à prendre soin des autres (Brugère, 2014; Martin, 2012).

Le *care* tel qu'il est conçu par Noddings a le mérite de revendiquer un monde de soin qui se soucie des personnes les plus vulnérables de la société et qui repose sur « une éthique de la non-violence » (Brugère, 2014, p. 12) s'opposant à toute forme de domination. Toutefois, cette orientation du *care* est fortement critiquée car elle fait des femmes, et uniquement de celles-ci, des êtres qui se consacrent à la relation et au souci des autres.

L'approche éducative et maternaliste, qui a été développée notamment par Nel Noddings, mais aussi par d'autres théoriciennes du *care* telles que Sarah Ruddick, se structure à partir de la relation mère-enfant; ces théoriciennes postulent une absence de réciprocité entre la personne dispensant le *care* et la personne recevant le *care*. Selon Tronto, cette relation de *care* a marqué l'imagination : « There is no such a thing as "Robinson Crusoe" *care* in which one person *care* for one's other, and that is the end of the situation » (2013, p. 151-152).

La notion de *care* qui est posée tant par Gilligan que par Noddings soulève un grand nombre de doutes et de critiques, car elle repose sur l'existence de caractéristiques féminines naturelles et stéréotypées (Havkivski, 2004). Une première critique envers ces visions du *care* tient au fait que, même si le travail de *care* est en grande majorité exercé par des femmes, aucune recherche empirique n'arrive à soutenir que les soins maternels ne peuvent être prodigués que par ces dernières et que les hommes sont incapables de *care*. Une deuxième critique avance que ces théories du *care* contribuent à la marginalisation et à l'exclusion des femmes en les confinant uniquement à la sphère privée. De façon plus précise, ces théories associent le concept de *care* à une éthique de la vulnérabilité qui s'oppose à une éthique de la justice. Pour plusieurs théoriciennes, l'attribution au *care* de valeurs telles que l'attention, la sollicitude et le souci d'autrui, qui sont associées uniquement

à la sphère privée féminine, a pour effet de renforcer les stéréotypes qui accentuent l'exclusion sociale des femmes. Les travaux de Noddings ont été critiqués pour leur essentialisme centré sur le genre et pour leur forte tendance à ignorer les facteurs sociaux de la division sexuée du travail et du travail moral (Garrau, 2013a). De plus, suivant Tronto (2013), cet essentialisme du *care* empêche la remise en question de sa reconnaissance symbolique ou salariale. La troisième critique réside dans le fait que, en essentialisant le *care* en tant que qualité féminine, les théoriciennes qui adhèrent à cette approche du *care* contribuent au sexisme et introduisent des biais qui alimentent le racisme et les inégalités entre les classes sociales.

De manière plus globale, on peut avancer que les théories du *care* de première génération ont marqué l'imaginaire; encore aujourd'hui, le *care* est perçu comme « un truc de bonnes femmes » ou comme « une nunucherie » (Garrau, 2013b, p. 32), et ce, même si les théories du *care* ont été renouvelées. C'est ainsi qu'a été qualifié le *care* en France en 2010 lorsque Martine Aubry, qui était alors secrétaire du Parti socialiste, a évoqué les théories du *care* dans le débat politique (Paperman, 2015; Garrau, 2013b). Devant cette critique, Garrau (2013b) mentionne qu'ironiquement, la réaction classique consistant à réduire le *care* à une affaire de femmes est précisément ce que Carol Gilligan a voulu analyser et, comme nous le montrerons, ce que Joan Tronto a encore plus dénoncé. En effet, Garrau (2013b) affirme que le fait de confiner le *care* à la sphère féminine revient par le fait même à endosser la division de genre des dispositions morales et du travail du *care* mis en évidence par ces deux auteures.

D'autres critiques prétendent que le concept de *care* n'apporte rien de nouveau et qu'il ne ferait que nommer différemment des objets qui sont analysés sous d'autres vocables en France et en Europe en misant sur l'effet de légitimité produit par le recours à la terminologie anglo-saxonne (Garrau, 2013b). Cette critique a été adressée aussi bien dans la sphère privée que dans la sphère universitaire et a ciblé à la fois la dimension morale et la dimension pratique du *care*. Dans l'espace public, on a fait valoir que le *care* en tant que valeur sociale n'était pas différent de l'idée de solidarité ou de l'institution de l'État social. Dans le champ universitaire, on a souligné que ce qui était analysé par certaines sociologues américaines

sous la perspective des pratiques de *care* avait depuis longtemps fait l'objet de réflexion féministe sous les angles du travail domestique et de travail de service (Fraisie, 2009).

Les premiers travaux portant sur le *care*, c'est-à-dire les études qui s'inscrivent dans une approche psychologique et dans une approche maternaliste, sont critiqués en raison de la place qu'ils accordent aux sentiments et à l'attachement, divergeant ainsi de l'éthique de la justice et faisant du *care* une pratique issue uniquement de la sphère privée. Pour Paperman (2011), cette vision sentimentaliste est source de malentendus conduisant à une réception réservée du *care*. En effet, ces deux approches s'inscrivent à un niveau micro, pour reprendre ici l'analyse de Martin (2008), et ne permettent pas d'appréhender le *care* à un niveau macro, et ce, sous un angle éthique et politique.

Il s'avérerait important de présenter ces deux premières approches du *care* qui en constituent les bases théoriques fondamentales. Dans la section qui suit, nous allons montrer que les théories du *care* peuvent aussi s'inscrire dans une approche politique qui est retenue dans la thèse et qui met de l'avant la dimension pratique du *care*.

3.3 Approche politique du *care*

L'approche politique *du care* s'inscrit dans l'ère post-Gilligan et, comme cela a été mentionné précédemment, elle a été élaborée dans le cadre d'une critique de la dichotomie qui oppose l'éthique du *care* et l'éthique de la justice; en ce sens, l'approche politique *du care* a été conçue dans le cadre du libéralisme de Rawls (Garrau, 2013a; Tronto, 2009). En effet, au lieu d'opposer *le care* et la justice, ces théories misent sur leur complémentarité; ainsi, les théories *du care* émergentes se caractérisent par la distinction qu'elles établissent entre la morale et le *care* et par leur capacité à explorer la potentielle synergie entre *le care* et la justice. Ces articulations servent de base pour affirmer que *le care* peut légitimement permettre d'identifier les valeurs de notre vie publique qui peuvent inspirer l'élaboration de nos politiques sociales.

Par ailleurs, cette approche politique rejoint ce que Martin (2008) nomme le *social care* et ce que Tronto (2013) nomme la *Caring democracy*. Martin (2008) souligne plus précisément que le *social care* comprend « l'ensemble des activités que suppose la satisfaction des besoins physiques et émotionnels d'adultes dépendants, et les cadres normatifs, sociaux et financiers à l'intérieur desquels ce travail est affecté et assuré » (Daly et Lewis, 1998, p. 8, cité par Martin (2008, p. 31). Le concept de *social care* permet notamment d'introduire une réflexion politique sur le *care* en liant deux niveaux de réflexion, soit le niveau micro et le niveau macro.

Ainsi, la deuxième génération des théories du *care* s'inscrit dans une approche politique. Dans cette section, nous nous intéresserons tout d'abord à l'approche politique du *care*, qui a été principalement conceptualisée par Tronto (1993). Par la suite, nous allons voir comment d'autres auteures, notamment Clement (1996), White (2000) et Sevenhuijsen (1998), définissent le concept de *care*. Après une brève présentation de chacune de ces auteures, nous allons introduire deux éléments centraux de la théorie politique du *care*, à savoir la notion d'interdépendance et celle de reconnaissance.

Certaines auteures des théories du *care* se rapprochent de l'approche politique de Tronto, notamment Clement (1996), White (2000) et Sevenhuijsen (1998). De même, les travaux qui ont été menés par Kittay (dans Havinski, 2004), Nussbaum (2012) et Sen (2011, 1990) constituent une contribution majeure à l'approche politique du *care* et s'appuient sur une conception complètement différente des interactions entre le *care* et la justice (Hankivski, 2004).

Les recherches de White (2000) s'ajoutent à celles de Clement (1996) dans l'étude de l'interface entre le *care* et la justice en considérant la façon dont les institutions influencent le travail du *care*. Ainsi, en s'appuyant sur deux études de cas menées au sujet des pratiques du *care* aux États-Unis, White identifie celles qui sont inadéquates et paternalistes au sein des organismes de services sociaux avant de déplacer le regard sur des modèles alternatifs fondés sur des pratiques mutuelles du *care*. Cette auteure concentre son attention sur les disparités qui existent entre les besoins définis par les dispensateurs de *care* et les besoins

identifiés par ceux qui les reçoivent, ce qui s'inscrit dans une approche discursive et dialogique (Hankivski, 2004).

Toujours selon Hankivski, les travaux de Selma Sevenhuijsen se sont intéressés aux relations existantes entre le *care* et les politiques sociales aux États-Unis à partir de deux domaines particuliers, à savoir la garde légale des enfants et la réforme des soins de santé. Sevenhuijsen offre une vision du *care* qui est centrée sur la vulnérabilité, la dépendance et la responsabilité dans des situations spécifiques. Pour cette auteure, le *care* constitue un outil riche pour l'analyse du politique et permet de questionner la façon dont est investie la justice sociale dans le *care*. En ce sens, le *care* remet en cause la façon dont est pensée la justice sociale au sein de nos politiques sociales, dans la mesure où cette justice se fonde sur le droit de tous les membres d'une société d'avoir accès aux mêmes ressources. Dans l'esprit de Sevenhuijsen, il s'agit de repenser, mais sans les rejeter, les concepts traditionnels associés à une éthique de la justice. Pour cette auteure, le *care* possède le potentiel de transformer la signification, le contenu, les concepts et les propositions de la justice sociale. De cette façon, les principes de la justice sociale sont partagés à la fois par l'éthique du *care* et l'éthique de la justice, lesquelles prônent une société sans inégalité.

Par ailleurs, Nussbaum et Sen ont cherché, à partir de la théorie sur les capacités qu'ils ont développée, à mettre au jour la question posée par l'ignorance de la question du *care* dans les théories libérales de la justice, notamment la théorie rawlsienne. Plus encore, ces auteurs ont soutenu que toute théorie de la justice est incomplète si elle ne parvient pas à incorporer des aspects de la théorie du *care*. Chacun de ces auteurs a cherché à montrer la centralité du *care* dans sa réflexion sur la justice sociale. La contribution de Nussbaum et de Sen a été de dévoiler que la question du *care* est non seulement morale, mais aussi politique (Garrau 2013b). L'approche de Sen et Nussbaum de même que la théorie du *care* proposent « de penser un rapport aux allures de vie toujours lié à la question du contexte et à l'hétérogénéité des capacités d'être et de faire des individus » (Brugère, 2014, p. 68). L'approche des capacités permet notamment de penser l'humain à travers un développement qui s'enracine dans une conviction partagée par la théorie du *care*, à savoir l'impossibilité d'avoir un parcours de vie linéaire et guidé par les mêmes normes dans tous les pays. De la même façon

que la théorie du *care* avance que l'individu est à la fois autonome et vulnérable, l'approche des capacités postule que celui-ci est à la fois capable et vulnérable (Garrau, 2013a).

Ainsi, nous pouvons voir les manières dont les théories du *care* de la deuxième génération conçoivent les articulations entre le *care* et la justice. En effet, pour les théoriciens du *care* issus de cette génération, la compréhension traditionnelle de la justice basée sur l'universalité apparaît inadéquate. Selon Hankivski (2004), le *care* ajoute à la justice de la couleur, de la dimension, de la texture et de la perspective.

Toutefois, les trois approches qui viennent d'être présentées restent principalement normatives et laissent en suspens une question qui, selon Garrau (2013b), semble centrale.

En raison de leur approche principalement normative, ces travaux laissent partiellement en suspens une question qui nous semble centrale. Tout en soutenant que le *care* constitue un bien premier au sens rawlsien, soit un bien que chacun devrait désirer car il est nécessaire à la poursuite des fins individuelles, ils ne nous disent pas pourquoi le *care* n'est pas considéré comme tel dans les sociétés libérales et démocratiques contemporaines (Garrau, 2013b, p. 41)

En effet, si les théories qui sont issues de l'approche politique du *care* constatent que le *care* est habituellement absent des théories sur la justice sociale et qu'il est injustement relégué à la sphère privée, force est de constater qu'elles ne cherchent pas à mettre en lumière les « raisons de cette marginalisation et des mécanismes qui en permettre la perpétuation » (Garrau, 2013b, p. 41). C'est pourquoi les propositions des théories qui viennent d'être présentées demeurent insuffisantes (Garrau, 2013b; Hankivski, 2004). En effet, montrer l'oubli du *care* à l'intérieur des théories libérales qui s'intéressent à la justice sociale ne suffit pas pour en faire un objet politique et pour l'éloigner de la sphère privée. Pourtant, une considération plus sérieuse du *care*, tant dans les politiques sociales que dans les pratiques, contribuerait à consolider le tissu social et la démocratie, ce qui correspond au *social care* de Martin (2008) ou de la *caring democracy* de Tronto (2013). Martin (2008) mentionne plus précisément que le *social care* permet une réflexion sur les politiques sociales et sur le rôle de l'État-providence, et ce, en reliant deux niveaux de discussions, soit le micro et le macro.

Pour considérer le *care* en tant qu'objet politique, cela implique d'analyser les pratiques du *care* et les manières concrètes dont elles se déploient pour comprendre « ce qui, dans leur fonctionnement et dans leur organisation, fait obstacle à la reconnaissance du *care* comme enjeu de justice sociale » (Garrau, 2013b, p. 41), ce que Tronto a tenté de faire. Par ailleurs, comme cela a été mentionné plus haut, l'approche politique du *care*, élaborée par les chercheurs américains, rejoint celle du *social care*, qui, en France a été notamment développée par Martin (2008) et dont la définition a été donnée précédemment. Cette conception macro permet par ailleurs d'appréhender le *care* à partir de ses différents niveaux, soit le niveau individuel, relationnel, collectif et institutionnel. De plus, Martin (2008) souligne que cette conception peut se lire en termes d'acteurs, de pratiques et de dispositifs et permet, de plus, d'appréhender le *care* à la fois dans sa dimension privée et dans sa dimension publique.

3.3.1 *Approche politique de Tronto*

L'approche politique de Tronto a établi la centralité du *care* dans la vie humaine et dans les pratiques. Ainsi, les auteures définissent le *care* en fonction de sa dimension pratique. Par ailleurs, la définition du *care* retenue dans cette thèse est celle que nous donne Tronto (2009), formulée avec sa collègue Berenice Fischer :

Au niveau plus général, nous proposons que le *care* soit considéré comme une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier à un réseau complexe, en soutien à la vie. (Tronto, 2009, p. 13)

Tronto a commenté les cinq principaux éléments de cette définition de la pratique du *care*. Premièrement, elle affirme que la définition ne se limite pas aux interactions des individus les uns avec les autres, mais qu'elle inclut aussi la possibilité que le soin, le *care*, s'applique à des objets et à des environnements. Deuxièmement, Tronto mentionne que cette définition ne présume pas que le soin est une relation duelle ou interindividuelle. En effet, elle souligne que la sollicitude se décrit trop souvent comme une relation nécessaire, voire obligatoire,

entre deux individus, qui sont le plus souvent la mère et son enfant. Or, cette conception dyadique amène une vision romantique de la relation mère-enfant. Une telle vision de la sollicitude présuppose que le soin est naturellement individuel. Tronto avance qu'en retenant à tort l'hypothèse d'une sollicitude dans sa forme dyadique, « la plupart des auteurs contemporains rejettent dès le départ les différentes manières dont le *care* peut fonctionner socialement et politiquement dans une culture donnée » (Tronto, 2009, p. 144). Troisièmement, elle insiste sur le fait que l'activité de *care* est largement définie culturellement, c'est-à-dire qu'elle varie selon les cultures. Quatrièmement, Tronto considère le *care* comme actif et qu'il peut tout aussi bien caractériser une activité singulière que décrire un processus. Cinquièmement, dans la pensée de Tronto, le *care* « n'est pas simplement une préoccupation intellectuelle ou un trait de caractère, mais le souci de l'existence, engageant l'activité d'êtres humains dans les processus de la vie quotidienne » (Tronto, 2009, p. 144-145).

Comme nous le verrons, ces éléments ont été pris en compte dans notre analyse des entrevues avec les bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance et des coordonnateurs de programmes et organismes qui ont participé à notre étude.

En somme, Tronto (2009) propose une vision renouvelée du *care*. Par ailleurs, elle affirme que le *care* est viable seulement dans un idéal politique qui s'inscrit au sein de nos institutions libérales, pluralistes et démocratiques. Elle soutient également l'idée selon laquelle, si le *care* est fortement lié à la notion de justice, il peut largement influencer la philosophie et les institutions publiques.

Selon nous, la force de la réflexion de Tronto réside dans cette critique des travaux de Gilligan plaçant la revendication du *care contre la moralité des femmes* (Tronto, 2009). En effet, pour Tronto, l'étude de Gilligan est tout aussi biaisée que celle de Kohlberg. À la lumière de ce biais et en s'appuyant sur quelques recherches, Tronto affirme que cette *voix différente* n'est pas l'attribut d'un genre, mais que d'autres facteurs, notamment l'ethnicité et la classe sociale, peuvent jouer en faveur du développement de valeur du *care*, et ce, autant chez les hommes que chez les femmes, qui sont tous capables de raisonner en termes à la

fois de *care* et de justice. Pour Tronto, notamment, cette séparation entre *care* et justice constitue une fausse dichotomie puisque les hommes et les femmes sont tout autant interpellés par le *care*. Par ailleurs, le propos de Tronto se situe contre « la moralité des femmes » (2009, p. 59) et dénonce la place du genre dans l'analyse des sentiments moraux en précisant qu'« il nous faut cesser de parler de la moralité des femmes et commencer à parler d'éthique du *care* qui inclut les valeurs traditionnellement associées aux femmes » (2009, p. 27), et ce, en outrepassant les frontières morales traditionnelles. En ce sens, Tronto reproche à Gilligan son apolitisme, la restriction de son analyse aux relations interpersonnelles, et son absence de remise en question des frontières séparant les activités de la sollicitude, du souci et du *care* (aspects de la vie privée) de la sphère politique; c'est pourquoi, dans cette thèse, l'approche de Gilligan n'a pas été retenue. En ce sens, comme nous les verrons, les notions d'interdépendance et de reconnaissance sont au cœur de l'approche politique du *care* et sont centrales à l'analyse de notre corpus. Nous y reviendrons au Chapitre 4.

Les critiques qu'elle a formulées à l'encontre du travail de Gilligan amènent Tronto à s'affranchir de la dimension privée du *care*. Ainsi, pour susciter une meilleure reconnaissance, elle souhaite aller au-delà des frontières morales traditionnelles et définir le concept à un niveau politique, central dans la théorie du *care*, en interrogeant la question de la responsabilité du *care*.

3.3.1.2 Remise en question politique de la responsabilité du care

Comme cela a été mentionné au chapitre I, la diversité des besoins attestant de la vulnérabilité des individus au sein de nos sociétés occidentales pose la question de la distribution de la responsabilité à l'égard de ce *care*. L'approche politique du *care* remet en cause la séparation entre la sphère privée et la sphère publique; à ce propos, Tronto (2013) propose de repenser les politiques démocratiques pour que ces dernières soient au cœur de l'assignation de la responsabilité du *care* et pour s'assurer que les citoyens bénéficient d'autant d'espaces que possible pour participer à la distribution de cette responsabilité.

Selon Tronto, deux raisons expliquent pourquoi la responsabilité du *care* n'est pas remise en question dans nos sociétés démocratiques. La première explication réside dans l'approche maternaliste ou naturaliste du *care*, qui a été décrite précédemment. Selon cette approche, le *care* serait naturel et la société serait meilleure quand le *care* est dispensé de façon naturelle dans une relation qui s'apparente à du « maternage » ou à de la servitude et de l'esclavage. Comme nous l'avons vu, cet essentialisme empêche une reconnaissance du *care*, lequel, quand il est conçu en tant que qualité naturelle, est plus idéologique que réel (Tronto, 2013).

La seconde explication tient à l'opposition entre le *care* naturel associé à la sphère privée et le *care* associé à la sphère publique et la société marchande. Selon cette argumentation, le *care*, comme tout autre service, doit être desservi par le marché. À ce sujet, Tronto (2013) affirme que même si une grande quantité de *care* est dispensée par le biais de l'économie marchande, c'est une erreur de penser le *care* dans une perspective marchande, et ce, pour deux raisons. En premier lieu, la sphère marchande présume que les êtres sont à la fois rationnels et des consommateurs capables. Cependant, cette dimension marchande ne prend pas en considération la vulnérabilité de certaines catégories d'individus et elle ne peut pas s'adapter à tous les besoins particuliers et à toutes les formes de *care* qui doivent être mises en place en réponse à cette vulnérabilité. En second lieu, le *care* est extrêmement dispendieux et ne s'ajuste pas bien au marché. De fait, si la société comptabilisait tous les soins informels, on découvrirait l'importance de cette économie cachée. Pourtant, le fait de voir le *care* dans une perspective davantage politique permettrait d'améliorer non seulement la dispensation des soins et des services, mais aussi la vie citoyenne et démocratique. Plus loin, il sera montré que le bénévolat constitue une façon démocratique d'entrevoir le *care*.

3.3.2.1 *Pratique du care*

Tronto (2009) propose une vision politique du *care* qui intègre les aspects pratiques, moraux et politiques en lien avec l'importance d'accorder une place au *care* dans la société. Pour Paperman, la dimension morale du *care* que nous venons d'exposer se révèle difficilement dissociable, voire indissociable, de sa dimension pratique (Paperman, 2010). En effet, l'activité de *care* se caractérise par « un processus continu qui, par sa visée, son intention et

sa finalité, est moral » (Paperman, 2010, p. 55). Paperman avance aussi que l'activité et le travail de *care* ne peuvent se décrire sans une prise en compte de la dimension éthique (Paperman, 2010). Tronto (2009) va dans le même sens que Paperman et mentionne que la meilleure façon de considérer le *care* consiste à l'envisager comme une pratique. Le *care* exige de chacun d'être moralement bon en s'efforçant de répondre aux demandes de soins d'autrui. Ainsi, les aspects pratiques comportent des fondements moraux et une portée politique. Pour Paperman (2010), la pratique du *care* montre « l'importance des soins et de l'attention portés aux autres, en particulier à ceux dont la vie et le bien-être dépendent d'une attention particularisée, continue, quotidienne » (p. 54). Par ailleurs, il s'agit d'une pratique complexe parce qu'elle suppose l'adoption de qualités morales spécifiques et que, selon Tronto (2009), elle pose un ensemble de dilemmes qui sont différents de ceux liés à la pensée commune. En ce sens, la pratique du *care* « implique tout à la fois des actes circonstanciés de soin et une "tournure générale d'esprit" portant à la sollicitude et qui devrait informer tous les aspects de la vie morale de qui la pratique » (Tronto, 2009, p. 173). Ainsi, selon Paperman (2010), le *care*

trouve sa meilleure expression non pas sous la forme d'une théorie, mais sous celle d'une activité : le *care* est une action et un travail, autant qu'une attitude, une perception et une attention aux détails non perçus, présents mais invisibles à cause de leur proximité. Cette forme d'action, de travail, de perception active constitue un fil conducteur assurant l'entretien d'un monde humain et le maintien des personnes, ancré dans la réalité concrète du quotidien (Paperman, 2010, p. 54).

Par ailleurs, Pesqueux (2020) identifie différents types de pratique de *care*, soit :

- le *care* procédural, issu du monde de la gestion, qui consiste à suivre les procédures à accorder en *matière d'attention à accorder à*, comme dans le cas des procédures issues des logiques de la gestion;
- le *care* comme attitude;
- le *care* global, qui revient à prendre soin de la terre;
- le *care* public, qui se matérialise par la relation de service public, dans laquelle il y a deux composantes principales : le nursing (qui se focalise sur le *cure*) et l'*educare* (l'éducation);

- le *care* privé, qui inclut les logiques de *care* domestique et de *care* privé marchand et non marchand (l'objet de notre étude, soit le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, s'inscrit dans cette logique);
- le *care* domestique, qui comprend les activités de soins apportés aux proches.

Pesqueux (2020) mentionne que le *care* salarial constitue la modalité sociale la plus répandue du *care* marchand; ainsi, le *care* marchand peut être salarial ou non. C'est pourquoi l'objet de notre étude se situe dans ce type de *care*. Par ailleurs, dans notre thèse, nos analyses ne portent pas sur les autres types de *care*, puisque ceux-ci ne sont pas considérés comme du bénévolat.

Tronto (2009) insiste sur l'importance de bien délimiter la pratique du *care* en précisant qu'il s'agit d'un champ immense qui absorbe une grande partie de l'activité humaine : « [...] nous pouvons reconnaître le *care* lorsqu'une pratique a pour but le maintien, la perpétuation ou la réparation de notre monde » (p. 145). En ce sens, l'auteure s'appuie sur la vision de l'éthique portée par Ricoeur. Par ailleurs, d'après Tronto (2009), la pratique du *care* comprend quatre phases, que nous présentons dans la section suivante.

3.3.2.2 *Quatre phases de la pratique du care*

Selon Tronto (2009), la pratique du *care* en tant que processus actif comporte quatre phases, qui sont intimement liées mais très distinctes d'un point de vue analytique. Ces phases sont :

1. « se soucier de » (l'acte consistant à porter attention au besoin de *care*);
2. « prendre en charge » (l'acte consistant à assumer la responsabilité du *care*);
3. « prendre soin » (le travail effectif qu'il est nécessaire de réaliser);
4. « recevoir le soin » (la réponse de celui qui bénéficie du *care*).

La première phase du *care*, « se soucier de » (*caring about*), signifie que le *care* implique d'abord qu'une personne ou une organisation en reconnaisse la nécessité. Elle consiste à reconnaître l'existence d'un besoin non comblé et à évaluer la possibilité de répondre à ce

même besoin. Le fait de « se soucier de » peut signifier d’assumer la position d’une autre personne ou d’un groupe de personnes pour identifier ces besoins. Ainsi, Tronto affirme que si nous ne sommes pas attentifs aux besoins d’autrui, il nous est impossible d’y répondre. Par conséquent, le *care* devrait considérer le fait d’ignorer les autres comme une forme de mal moral. Ce souci des autres peut être individuel (par exemple, donner de l’argent à une personne dans le besoin) ou collectif (par exemple, l’approche adoptée par la société à l’égard des sans-abris, qui s’inscrit sur les plans social et politique dans le *care*).

La deuxième phase du *care*, consistant à « prendre en charge » (*taking charge of*), « implique d’assumer une certaine responsabilité par rapport à un besoin identifié et de déterminer la nature de la réponse à lui apporter » (Tronto, 2009, p. 148). La prise en charge suppose qu’une personne ou un groupe de personnes reconnaisse qu’il peut agir pour répondre à ce besoin non satisfait. Elle sous-entend de poser des actions concrètes et de prendre certaines responsabilités dans la démarche de soin. Sur cette question, Tronto donne l’exemple de certaines organisations qui ont vu le jour aux États-Unis dans les années 1980 en vue de répondre aux besoins des personnes atteintes de sida. De la même façon mais concernant un thème plus proche de celui de notre thèse, la création d’organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées s’inscrit tout à fait dans la prise en charge des besoins des personnes âgées.

La troisième phase du *care* revient à « prendre soin » (*care giving*). Pour Tronto (2009), le fait de prendre soin réside dans la rencontre directe des besoins du *care*, ce qui suppose un travail matériel et un contact direct avec les objets du *care*. Pour illustrer son propos, Tronto donne différents exemples fort simples tant sur le plan individuel (par exemple, une infirmière administre des médicaments à un patient ou une voisine aide son amie à se coiffer) que sur le plan collectif (par exemple, la distribution de nourriture en Somalie). Dans notre thèse, ce travail matériel et direct concerne les différentes formes d’action qui sont effectuées par les bénévoles qui ont pris part à notre thèse, qui sont présentés au Chapitre 7.

La quatrième et dernière phase du *care* est celle consistant à « recevoir le soin » (*care receiving*), qui est associée à la réaction de la personne ou du groupe de personnes qui reçoit le *care*. Par exemple, le patient se sent mieux après une intervention du médecin.

Les champs d'application du *care* sont diversifiés et concernent notamment l'univers des soins de proximité, que ce soit le domaine de la petite enfance (voir entre autres Bath, 2013; Ulmann, 2012) ou celui de la santé mentale (voir entre autres Martin, 2012; Scott et Doughty, 2012; Doron, 2010). Plusieurs auteurs provenant du domaine des soins infirmiers se sont aussi intéressés à l'éthique du *care* au sein du personnel soignant, soit les infirmières ou les aides-soignants (voir entre autres Hamrouni, 2011; Svandra, 2011), ou parmi les travailleurs sociaux (voir entre autres Dibizc, 2012). Comme nous le montrerons plus loin, certaines recherches se sont intéressées au *care* des bénévoles (voir, entre autres, Papadaniel, 2009).

3.3.2.3 *Concepts centraux de l'approche politique du care retenus dans l'analyse des données*

Dans la prochaine section, il sera question de deux concepts centraux de la théorie politique du *care*, soit celui de l'interdépendance et celui de la reconnaissance, qui sont imbriqués, comme nous allons le voir.

3.3.2.3.1 *Concept d'interdépendance*

Les pratiques du *care*, lorsqu'elles sont analysées selon une approche politique, renvoient essentiellement à la dimension d'interdépendance, qui prône une certaine universalité de la vulnérabilité, suivant laquelle tout individu peut être vulnérable à un moment ou à un autre de son parcours de vie. Selon cette perspective qui s'inspire, comme nous l'avons déjà montré, d'une anthropologie conjonctive, tout un chacun peut avoir besoin de *care*, même les plus autonomes et les plus puissants d'entre nous (Tronto, 2009). La différence avec les adultes indépendants réside dans le fait que ces derniers peuvent préserver leur autonomie s'ils disposent de suffisamment de ressources économiques et sociales pour se procurer du *care* sans compter sur leur famille ou encore sur des organismes publics ou communautaires (Damamme, 2012).

Par ailleurs, bien que les auteurs qui préconisent l'approche politique du *care* insistent sur l'importance de l'interdépendance comme élément central du *care*, aucun d'entre eux en donne, à notre connaissance, une définition précise. Néanmoins, dans le champ de la psychologie, et plus précisément de la psychothérapie, Tàrrega et Michel (2009) définissent l'interdépendance comme une « dépendance réciproque dans une organisation structurée » (p. 86). Les notions de vulnérabilité et de dépendance sont souvent construites négativement dans la société néolibérale actuelle; la théorie du *care* désamorce cette tension entre la vulnérabilité et l'autonomie et émerge justement dans le cadre d'une critique de la société néolibérale. Cette perspective, philosophique, éthique et politique, prend en compte l'interdépendance des vies humaines en pensant la personne vulnérable comme un individu qui est capable d'autonomie tout en étant dans des relations de dépendance (Garrau, 2013a; Tronto, 2009). Ainsi, nous constatons que la notion d'interdépendance s'inscrit dans une anthropologie conjonctive (Genard, 2015; Garrau, 2013a) où l'individu est considéré comme étant à la fois capable et vulnérable, comme nous l'avons vu dans la première section de la présente thèse. L'interdépendance repose aussi sur la reconnaissance du fait que l'individu est porteur à la fois de besoins et de droits (White et Tronto, 2014; Garrau, 2013a).

Suivant Brugère, « l'interdépendance et la vulnérabilité ne peuvent être valorisées que dans une société pluraliste qui reconnaît les différences de situation » (2017, p. 67). Pour cet auteur, l'existence consiste à assumer non seulement sa propre vulnérabilité, mais aussi la vulnérabilité d'autrui, et ce, par les réseaux de solidarité (Brugère, 2017). Donc, la notion d'interdépendance repose sur une conception relationnelle de la vulnérabilité. Ainsi, selon certains philosophes comme Axel Honneth et Judith Butler, l'individualité est constituée de manière intersubjective et la vulnérabilité du sujet réside dans son exposition à l'autre (Ong-Van-Cung, 2010). Honneth rejette notamment une conception naturaliste de la vulnérabilité pour lui préférer une conception relationnelle. Pour Garrau :

[...] si nous sommes vulnérables [...] c'est moins parce qu'en tant qu'êtres naturels, nous serions dotés de limites et porteurs de capacités qui n'existent initialement qu'au titre de potentialités, que parce qu'en tant qu'êtres sociaux, le

rapport que nous avons à nous-mêmes et la constitution même d'un sens de soi dépendent des attitudes d'autrui à notre égard [...]. (2013a, p. 150)

De cette façon, les diverses théories politiques du *care* conçoivent la vulnérabilité et la dépendance dans leur dimension anthropologique ou existentielle et s'inscrivent dans la continuité d'une représentation de la dépendance et de la vulnérabilité « comme relation *nécessaire et potentiellement positive* » (Garrau et LeGoff, 2013, p. 13).

Ainsi, les formes de ce processus d'interdépendance peuvent être pensées comme des manières de résoudre la tension qui existe entre les particularités des besoins de *care* et les particularités des situations d'une part, et l'universalité du *care* d'autre part. Comme le mentionnent Garrau et Le Goff : « [...] aucune existence fondamentale ne peut se déployer si elle n'est pas soutenue par des formes d'intervention dont les relations de dépendance sont le vecteur » (2013, p. 13).

Dans une société néolibérale, la responsabilité de *care* revient à la sphère privée et à l'économie de marché. Or, Tronto (2013) en appelle à la nécessité pour les sociétés démocratiques de remettre en question la centration sur le marché capitaliste pour répondre à ces besoins de *care*, ce qui implique d'interroger la sphère politique :

[...] care and democracy need to be thought about together -- has obvious and large political implications. It places greater value on the activity of caregivers, on the time spent engaged in caring, on human vulnerability, and it challenges the wisdom of a political philosophy that so fundamentally misunderstands human nature as to claim that we are primarily creatures of the market. Human are not only or mainly creatures of the market, they are creatures of care (p. 45).

La notion d'interdépendance, centrale dans l'approche du *care*, rejoint la notion de responsabilité morale (Tronto, 2013, 2009), laquelle s'appuie sur une éthique lévinassienne. Lévinas se sert de l'analogie du visage pour illustrer comment notre responsabilité repose sur notre capacité à être touché par la vulnérabilité de l'autre, laquelle est symbolisée par son regard. Cette responsabilité est fondée sur le lien d'interdépendance existant entre sujets ayant une histoire, des besoins et des aspirations singuliers (Gaudet, 2015). Comme le souligne Levinas :

Le visage où autrui se tourne vers moi, ne se résorbe pas dans la représentation du visage. Entendre sa misère qui crie justice ne consiste pas à se représenter une image, mais à se poser comme responsable à la fois comme plus et comme moins que l'être qui se présente dans le visage. Moins, car le visage représente mes obligations et me juge. L'être qui se présente en lui vient d'une dimension de hauteur, dimension de la transcendance où il peut se présenter comme étranger, sans s'opposer à moi comme obstacle ou ennemi. Plus, car ma position de moi consiste à pouvoir répondre à cette misère essentielle d'autrui, à me trouver des ressources (Levinas, 1971, p. 237).

Cette interdépendance entre citoyens ne peut s'actualiser que dans des sociétés démocratiques capables de créer des espaces politiques de participation sociale qui tiennent compte du point de vue des personnes (Tronto, 2013). La théorie politique du *care* permet de dénoncer les inégalités dans le partage de cette responsabilité morale. Dans un contexte de néolibéralisme où l'État tend à se désengager de plus en plus envers les personnes les plus vulnérables de notre société, le *care* dénonce le fait que la responsabilité de s'occuper de ces personnes revient de plus en plus souvent aux familles, aux personnes bénévoles, aux petits travailleurs, etc. (Gaudet, 2015; Tronto, 2013, 2009). Tronto affirme que ce contexte néolibéral crée une *irresponsibility machine* (2013, p. 63) qui limite l'allocation des ressources nécessaires pour dispenser le *care* aux individus les plus vulnérables. Selon elle, ce ne sont pas les seuls citoyens qui doivent assumer la responsabilité du *care* (Tronto, 2013). Les sociétés démocratiques néolibérales doivent amorcer une réflexion qui mérite une discussion publique sur la place à accorder au *care*.

Ainsi, dans l'analyse des données, la notion d'interdépendance s'est opérationnalisée à partir des motivations des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance. Rappelons que la question des motivations des bénévoles est fort présente chez les auteurs qui s'intéressent à l'action bénévole (voir entre autres Castonguay et al., 2015; Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Godbout, 2002; Thibault et al., 2007; Prouteau, 1999). Les auteurs ont identifié trois grandes catégories de motivations qui sont imbriquées (Prouteau, 1999; Thibault et al., 2007), soit l'instrumentalisation, l'altruisme et la satisfaction personnelle et sociale. Par ailleurs, comme nous l'avons souligné plus haut, il convient de

préciser que les motivations altruistes sont difficilement dissociables des motivations personnelles (Castonguay, et al., 2015; Godbout, 2002).

Dans la prochaine section, nous abordons une autre notion centrale de l'approche politique du *care*, soit la reconnaissance, qui s'imbrique fortement à celle d'interdépendance. Par la suite, au Chapitre 4, nous posons la façon dont ces deux notions sont mobilisées dans la compréhension du bénévolat, et plus particulièrement dans le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

3.3.2.3.2 *Reconnaissance*

Nous avons montré que le *care* repose sur les liens d'interdépendance qui viennent remettre en question le partage de la responsabilité à l'endroit des populations vulnérables. Dans nos sociétés occidentales contemporaines, dans un contexte de désengagement de l'État, il importe de questionner la place accordée à ceux qui prennent la responsabilité de *care*. Selon la théorie de la reconnaissance de Honneth, la justice est définie non pas à partir des normes de droits, mais plutôt à partir de l'expérience de l'injustice et de la vulnérabilité (Ong-Van-Cung, 2010). Comme le mentionne Ong-Van-Cung, « c'est dans le sentiment d'injustice que se découvrent les valeurs normatives impliquées par la demande de reconnaissance. Dans la mesure où l'individu est constitué intersubjectivement, il est intersubjectivement vulnérable. La vulnérabilité est chevillée à la reconnaissance » (2010, p. 122). Par ailleurs, pour Honneth (2002) la reconnaissance mutuelle regroupe trois composantes : l'amour où sont confirmés nos besoins affectifs fondamentaux, le droit, où est reconnue la valeur égale des personnes; et le travail, où se trouve reconnue notre contribution à la société. Ainsi, dans la présente thèse, ces aspects ont été opérationnalisés, du moins en partie, à travers les motivations personnelles et altruistes des bénévoles et aussi par la question de la reconnaissance de leur action.

Par ailleurs, l'approche politique de Tronto suggère d'utiliser le *care* pour « réexaminer nos activités quotidiennes et noter qu'il englobe une part importante de notre vie » (Tronto, 2009, p. 153). Pourtant, selon Tronto, nous n'y prêtons pas systématiquement attention; en ce sens,

cette auteure mentionne qu'une des questions clés qui se pose « est de savoir pourquoi le *care*, qui constitue une part si centrale de la vie humaine, est traité comme un élément si marginal de l'existence » (2009, p. 153). Selon Tronto, cette marginalisation du *care* comporte un grand avantage idéologique dans notre société néolibérale actuelle, étant donné qu'en continuant de ne pas remarquer à quel point le *care* est un élément primordial et omniprésent dans notre société, « ceux qui occupent des positions de pouvoir et de privilèges peuvent continuer d'ignorer et de dévaloriser les activités de soin et ceux qui les dispensent » (2009, p. 153). En effet, comme nous l'avons vu précédemment, on observe dans nos sociétés contemporaines une survalorisation de l'autonomie. Partant de ce fait, Paperman affirme que les relations de dépendance qui s'organisent autour de la nécessité de répondre aux besoins des personnes dépendantes et vulnérables « risquent d'être considérées comme des relations exceptionnelles, des affaires marginales par rapport aux relations sociales conçues sur la base d'un présupposé normatif d'autonomie et d'égalité » (2011, p. 331). Ce que la théorie politique du *care* tente de faire reconnaître, c'est que ces pratiques ne sont pas exceptionnelles et que nous sommes tous dépendants les uns des autres.

Ainsi, la question de la reconnaissance constitue un élément central de la théorie du *care*. Dans cette optique, plusieurs auteurs qui se sont intéressés aux pratiques du *care* dénoncent sa non-reconnaissance en général, alors que sa reconnaissance permettrait de mieux soutenir l'action de ceux qui le dispensent (White et Tronto, 2014; Tronto, 2009), notamment les bénévoles (Papadaniel, 2009), les petits salariés (Reiger et Lane, 2013; Bardot, 2012) ou les proches aidants (Chanial et Gaglio, 2013; Bloch, 2012). Ces auteurs revendiquent donc une reconnaissance politique du *care* (White et Tronto, 2014; Tronto, 2009). Aux yeux de Brugère (2006), ce manque de reconnaissance des pratiques du *care* constitue « le versant noir de la sollicitude qu'il faut prendre en compte pour mieux mettre au centre des sociétés modernes les activités qu'elle peut entraîner » (p. 138). Dans le même ordre d'idées, Paperman tient les propos suivants :

L'objectivation du *care* comme travail de la dépendance se heurte à la question de son invisibilité. La reconnaissance du fait que nous dépendons tous, à un moment ou à un autre de nos vies, n'est pas chose facile, et l'est d'autant moins que ces soins et services ont été pour la plus grande part dans la sphère

domestique, ce qui évite ainsi de s'interroger publiquement sur leur source, leur qualité, leur abondance, leur distribution (2011, p. 331).

La troisième génération des théories du *care* s'appuie sur un idéal politique à atteindre, et ce, tant dans sa dimension morale que dans sa dimension pratique. Toutefois, les critiques qui sont formulées contre ces théories à l'endroit de leurs concepteurs, notamment Tronto, ne s'appuient sur aucune recherche empirique examinant comment les institutions ou les politiques publiques pourraient être transformées par la mise en œuvre du *care*; elles ne font que proposer une vision renouvelée du *care* (Hankivski, 2004). Ainsi, Adorno (2011) tient des propos très critiques à l'égard de la théorie politique du *care* de Tronto en remettant en cause le caractère universel de la vulnérabilité. Selon cet auteur, le *care* « réduit toutes les relations humaines au modèle malade-soignant et, par conséquent, considère qu'ontologiquement, nous sommes tous, soignés et soignants, vulnérables comme des malades » (Adorno, 2011, p. 117). Adorno (2011) reproche aussi aux théories du *care* d'institutionnaliser la vulnérabilité et la dépendance des individus plutôt que de proposer des moyens pour surmonter cette vulnérabilité et cette dépendance.

3.4 Éléments retenus pour la collecte et l'analyse des données

Comme nous l'avons déjà mentionné, il va sans dire que les notions d'interdépendance et de reconnaissance sont centrales dans l'analyse des données de la thèse, qui sont transversales à toute la thèse, mais qui est présentée plus spécifiquement au Chapitre 8. De manière plus spécifique, nous distinguons, dans l'analyse des données, les processus interindividuels de reconnaissance et d'interdépendance dont les bénévoles font l'expérience et qui sont aussi identifiés, par les coordonnateurs de programmes ou organismes de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Par ailleurs, avant de comprendre la façon dont ces deux notions sont mobilisées dans l'analyse des données de la thèse, il importe de saisir les liens théoriques entre l'action bénévole et les deux concepts centraux de l'approche politique du *care*, soit l'interdépendance et la reconnaissance, qui sont présentés dans le prochain chapitre.

4. APPROCHE POLITIQUE DU *CARE* POUR COMPRENDRE L'ACTION BÉNÉVOLE

Dans ce chapitre, nous tentons tout d'abord de comprendre en quoi l'action bénévole peut constituer une mise en pratique du *care*, et ce, en comparant les différentes définitions. Par la suite, nous précisons les liens pouvant être établis entre les notions d'interdépendance et de reconnaissance d'une part, qui se situent au cœur de l'approche politique du *care*, et l'action bénévole d'autre part. Par la suite, il sera question de la façon dont ces trois notions sont mobilisées pour l'analyse des données de la thèse.

4.1 Définition du bénévolat et compréhension des liens avec l'approche politique du *care*

Les auteurs positionnent le bénévolat, issu de tous les secteurs d'activités confondus, par rapport au *care* et ce, à partir des définitions qui sont données à la notion de bénévolat. Ils situent généralement le bénévolat dans des rapports de dons et d'entraide qui s'éloignent de la logique marchande ou étatique (Théolis, 2002). De même, selon Godbout (2002b), « le bénévolat constitue une forme de prise en charge, hors de la logique marchande, de multiples services d'entraide essentiels au vivre-ensemble » (p. 26). Ce vivre-ensemble répond ainsi à un objectif de solidarité qui rejoint le projet politique du *care* (Séraphin, 2013; Guérin, 2010). Qui plus est, le bénévolat renvoie à une logique de don gratuit et librement effectué (Godbout, 2002a, 2002b).

De façon plus précise, Simonet (2010) affirme que, dans les écrits sociologiques, « le critère d'un engagement "libre", "de son plein gré" ou encore "non contraint", selon les terminologies utilisées, apparaît comme le plus petit dénominateur commun des définitions du bénévolat [...] » (p. 58). Cette auteure ajoute que, dans le bénévolat, l'action doit être effectuée sans coercition et que c'est pour cette raison qu'elle utilise les contre-exemples de l'esclavage, du *workfare* (c'est-à-dire l'obligation de travailler pour conserver ses allocations sociales) ou des travaux communautaires (dans le cas des délinquants). « C'est bien parce qu'on le choisit que le bénévolat relève de l'engagement et pas du travail non rémunéré auquel l'esclave, l'allocataire du *workfare* ou le délinquant sont contraints » (Simonet, 2010, p. 58).

Par ailleurs, il existe plusieurs définitions du bénévolat. La *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022*, lancée en décembre 2016 par le gouvernement du Québec, retient la définition donnée par le Secrétariat de l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

L'action bénévole se déploie de façon distincte et autonome en complément de l'action des milieux professionnels. Son activité est portée par des individus ou des groupes agissant de leur propre initiative et sans perspective de rémunération, en vue d'apporter des solutions ou une aide pour répondre à un besoin de la collectivité. L'action bénévole constitue donc l'un des principaux catalyseurs permettant le renforcement de la vie sociale et elle demeure fondamentale à toute société recherchant son plein développement social. (2016, p. 4, nous soulignons)

Dans cette définition, certains éléments retiennent notre attention lorsque nous l'analysons sous l'angle de la théorie politique du *care*. En premier lieu, une distinction claire est établie entre l'action des bénévoles et l'action des professionnels, ce qui, comme nous le verrons, ressort clairement dans les résultats de notre thèse. D'une part, la définition insiste sur le caractère libre et gratuit de l'action bénévole (individus ou groupes agissant de leur propre initiative et sans rémunération); d'autre part, elle évoque une certaine responsabilité morale, ou du moins une certaine solidarité collective, lorsqu'elle mentionne que l'initiative des bénévoles est portée par une volonté d'apporter des solutions et de l'aide, ce qui répond aux notions d'attention et de responsabilité qui sont évoquées par Tronto (2009), et qui sont inhérentes à l'interdépendance des vies humaines. En second lieu, cette définition reconnaît le caractère fondamental de cette forme de réponse qui participe du développement social.

4.2 Articulation entre les notions d'interdépendance, de reconnaissance et de bénévolat

Nous avons mentionné que les sociétés néolibérales véhiculent une conception positive de l'individu autonome et fort, conception qui, par le fait même, renvoie à une représentation négative de la vulnérabilité. Toutefois, il est aussi possible d'entrevoir cette dernière sous l'angle éthique et politique du *care*, une théorie qui met en évidence l'importance des notions d'interdépendance et de reconnaissance, comme il en est question tout au long de cette thèse.

Ainsi, comme il est montré dans le chapitre précédent (Chapitre 3), la notion d'interdépendance repose sur une conception conjonctive de la vulnérabilité (Genard, 2015) qui stipule que tout un chacun puisse être vulnérable à un moment où à un autre de sa vie et que tous peuvent avoir besoin de soin ou de services, et ce, même les plus autonomes et les plus puissants d'entre nous (Damamme, 2012; Tronto, 2009). De cette façon :

[L'individu] quel que soit son statut, n'a donc pas d'existence seule. Il est lié à d'autres individus dans des groupes, est « solidaire » d'eux, dans la mesure où il dépend d'eux, qu'il le veuille ou non, qu'il en ait ou non conscience. L'individu est pris dans un réseau de droits et de devoirs, en tant que membre d'une collectivité [...]. (Havard Duclos et Nicourd, 2005, p. 57)

4.2.1 Quête de reconnaissance dans le bénévolat et dans le care

Nous avons montré que, dans la théorie politique du *care*, les notions d'interdépendance et de reconnaissance étaient intimement liées. Dans la prochaine section, nous allons voir que la notion de reconnaissance est tout aussi centrale dans la théorie politique du *care* que dans les notions de don ou de bénévolat. Ainsi, s'il vient d'être montré que le bénévolat peut s'inscrire dans une logique d'interdépendance et dans la création de liens sociaux, la notion de reconnaissance est également présente dans l'action bénévole en tant qu'expérience personnelle :

Tout lien social suppose une demande de reconnaissance [...]. Non seulement un bénévole et un travailleur rémunéré peuvent rendre le même service, mais les deux peuvent lui accorder la même valeur. Toutefois, dans le bénévolat, cette reconnaissance est recherchée pour elle-même [...]. Le bénévolat est un service rendu dans des conditions qui accordent une grande place à la reconnaissance. (Gagnon et Sévigny, 2000, p. 157)

De la même façon, Havard Duclos et Nicourd (2005) mentionnent que l'action bénévole en général, et celle qui est exercée par les retraités en particulier, constituent des moyens de résoudre les contradictions de leur parcours de vie. Ainsi,

[...] leur trajectoire passée se trouve particulièrement interpellée par cette expérience. Des individus qui ne trouvent pas leur « place » dans d'autres espaces, qui cherchent « leur » place dans d'autres espaces, qui cherchent « leur » place parce qu'ils connaissent des situations de décalage, des habitus déchirés, clivés, sont particulièrement en quête de cohérence identitaire. (p.76)

Dans un même ordre d'idées, Chanial (2014) souligne que les théories du *care* et les théories du don semblent être des « cousin(e)s d'infortune » (p. 52). En effet, le don, tel qu'étudié par Marcel Mauss (Mauss, 2012), a été considéré à travers son ancrage anthropologique dans les sociétés primitives; par exemple, le don et le contre-don étaient centraux dans les sociétés calédoniennes. Ainsi, de la même façon que le *care* serait « une affaire de bonnes femmes », le don serait « une affaire de sauvages » (2014, p. 52). Autrement dit, Chanial affirme que don et *care* font tous deux l'objet d'un déni de reconnaissance en raison de leur caractère primitif et fondamental. De cette façon :

Théories du don et théories du *care* n'ont-elles pas pour (mauvais) objet des pratiques et des formes de relation interhumaine marginalisées, invisibilités, infériorisées, cantonnées dans la sphère privée (Tronto, 2009) ou dans la seule sociabilité primaire? (Chanial, 2014, p. 52)

Pour Tronto (2009), le don serait un don de soin (*care giving*) qui est infériorisé et dévalorisé. C'est pourquoi l'auteure dénonce la non-reconnaissance des dispensateurs de *care*, dont les bénévoles, qu'elle nomme les *outsiders*. Pour Chanial (2014), ces acteurs sont injustement oubliés dans le champ des sciences sociales et politiques.

De manière plus fondamentale, Chanial (2014) mentionne que si le *care* est à ce point dévalorisé dans notre société, c'est paradoxalement en raison de son importance et de la puissance de ceux qui l'exercent. En effet, le *care*, tout comme le don, donne « un pouvoir aux faibles » (Tronto, 2009, p. 68).

Le *care*, comme le don, est bel et bien le pouvoir des faibles tant les donneurs de soins apportent un soutien essentiel à la vie. Or, cette dette envers celles et ceux qui apportent ce soutien ne peut qu'être très difficilement reconnue. Les dominants, à l'inverse de ces faibles

puissants, sont suffisamment privilégiés pour ne même pas s'apercevoir de leur dépendance envers les dispensateurs de soins (Chanial, 2014, p. 52).

C'est dans cette perspective que certains auteurs qui s'intéressent à l'action bénévole en général (Simonet, 2010) dénoncent une certaine instrumentalisation des bénévoles. Par exemple, selon un cadre d'analyse de sociologie du travail, Simonet (2010) observe qu'aux États-Unis, l'appel au bénévolat des retraités s'est effectué dans la perspective de pallier les désengagements des femmes à des activités bénévoles au moment de leur arrivée sur le marché du travail; c'est ce que Gaudet et Turcotte (2013) nomment « l'injonction à participer » (p. 117) des bénévoles, dont les retraités. Plus encore, les organismes cherchent à recruter des bénévoles retraités qui peuvent verser leurs acquis professionnels, en s'inscrivant ainsi dans un « mouvement de valorisation sociale de la professionnalité des “experts” retraités [...] » (Simonet, 2010, p. 43). Par ailleurs, cette professionnalisation peut être analysée sous l'angle de la théorie politique du *care*. En effet, nous avons vu que les enjeux de pouvoirs inhérents à la théorie politique *du care* mettaient en lumière les inégalités qui subsistent dans le partage de la responsabilité morale (et du *care* par le fait même) de même que dans « les modalités de traitement de la vulnérabilité » (Brugère, 2011, p. 319). C'est ainsi que, alors que l'on assiste à un désengagement de l'État envers les personnes les plus vulnérables de notre société, on constate également une instrumentalisation de celles qui pratiquent le *care* et qui font souvent partie, selon Tronto (2009), de groupes sociaux minoritaires, par exemple les femmes, ou encore les groupes culturels.

Pour certains auteurs, la notion de don, qui occupe une place de premier plan dans la définition du bénévolat, rejoint en certains points celle d'interdépendance que l'on retrouve au cœur de la notion de *care* (Gaudet, 2015; Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Chanial, 2015, 2014, 2010; Guérin, 2010). En fait, les présupposés anthropologiques du don et du *care* sont semblables (Chanial, 2015) : ils sont fondés sur la prémisse que les individus sont fondamentalement interdépendants et n'agissent pas seulement par intérêt. En effet, le bénévolat s'inscrit dans « une solidarité réciproque » (Havard Duclos et Nicourd, 2005, p. 57). Par voie de conséquence, l'individu se mobilise dans diverses formes d'engagement, et ce, dans le registre du familial, des sentiments et de la solidarité, et non pas uniquement dans

des rapports rationnels qui caractérisent nos sociétés néolibérales (Gaudet, 2015). Comme le mentionne Brugère, l'intérêt pour le *care* appartient à cette mouvance des sciences humaines qui déborde largement l'idée d'*Homo oeconomicus* et la perspective d'une rationalité qui est uniquement guidée par l'intérêt (Brugère, 2017).

Ainsi, selon Chaniel (2010), l'activité de *care* revêt la forme d'une activité de don ayant une temporalité bien spécifique; le *care* constitue un don de temps, ce en quoi il rejoint le bénévolat. Sur un plan plus général, les personnes qui s'engagent dans des activités de bénévolat s'inscriraient dans un « *care* permettant de consolider les activités liées au souci des autres et plaçant la vulnérabilité comme élément central de l'analyse des relations sociales (Brugère, 2017). En fait, le bénévolat, en tant que pratique non rémunérée et librement choisie (Gagnon, Fortin, Ferland-Raymond et Mercier, 2013), fait preuve de qualités morales qui sont associées au *care*, comme la bienveillance envers l'autre, l'aide à l'intégration sociale et l'appui à la réalisation de soi qui est donné au bénévole :

L'expérience bénévole est une expérience morale. Si le langage pour la décrire est psychologique – développement personnel, écoute, communication – il est aussi et surtout très moral, ce qui fait du bénévolat un engagement personnel; il est question d'authenticité et d'acceptation de l'autre, de bienveillance et de gratuité, d'accomplissement et de relation basée sur la confiance, ainsi que des valeurs de liberté et d'égalité, centrales dans la société québécoise contemporaine et que le bénévolat cherche à concilier. (p. 162)

Malgré une vision plutôt angélique de la dernière citation, ces analyses montrent que le bénévolat peut s'inscrire, du moins en partie, dans le *care*. Ce dernier consiste, selon la définition de Tronto (2009), à maintenir et à réparer notre monde, il s'associe facilement à la sphère du bénévolat en tant que manifestation d'entraide. De même, lorsque Godbout (2002b) aborde le besoin du bénévole de sentir qu'il fait partie de l'humanité, un lien peut être établi avec la notion d'interdépendance et de réciprocité présente dans la théorie du *care*. De cette façon, à travers l'action bénévole, « ce ne sont pas uniquement les individus qui s'entraident, mais le milieu qui se responsabilise pour chacun des individus qui le composent » (Séigny et Castonguay, 2013, p. 63). Ceci est particulièrement vrai en ce qui concerne le bénévolat effectué *par* et *pour* les personnes âgées.

En effet, pour Guérin (2010), la présence de ces liens de solidarité est la preuve que les relations sociales sont plus enrichissantes que la simple recherche d'intérêts économiques ou de positions de pouvoir. Selon Sévigny et Frappier (2010), l'engagement des bénévoles est souvent motivé par un désir d'aider les autres, dans un esprit de solidarité en regard de causes sociales particulières. Pour Sévigny et Castonguay (2013), le bénévolat « est une occasion d'accorder une valeur à l'Autre tout en se valorisant soi-même » (p. 63). Comme nous l'avons vu précédemment, cette notion d'interdépendance constitue justement un concept central de la théorie du *care* (Tronto, 2009). En effet une fois que des individus ont pris conscience des besoins d'une autre personne ou d'un groupe de personnes et qu'ils s'en sont souciés (*caring about*), les dispensateurs du *care* sont conviés à procéder à la prise en charge (*taking charge of*).

Dans un même ordre d'idées, Guérin (2010) mentionne que la permanence d'une pratique du don, symbolisée par l'aide apportée autant par des individus plus jeunes que très âgés, est une manifestation que les personnes âgées ne sont pas nécessairement des êtres vulnérables et passifs, mais qu'ils sont aussi capables et actifs en s'inscrivant, comme nous l'avons vu précédemment, dans une anthropologie conjonctive (Genard, 2015). De cette façon, toujours selon Guérin (2010), les liens d'interdépendance et de réciprocité se fabriqueraient largement à travers l'aide, le service, le souci de l'autre et l'attention réciproque, mais aussi à travers le don, la coopération et l'accompagnement de l'autre, dans lesquels s'inscrivent le *care*, et possiblement le bénévolat.

Qui plus est, les auteurs qui se sont intéressés aux liens possibles entre le bénévolat et le *care* se sont penchés sur les tensions qui existent entre la notion de liberté, qui est au cœur de la définition du bénévolat (une activité librement effectuée) et celle de responsabilité morale et d'obligation, qui est une notion centrale au *care*). Si, à première vue, ces notions semblent opposées, elles seraient plutôt complémentaires selon Gaudet (2015); ici encore, la notion d'interdépendance est au cœur de cette complémentarité puisque, en effet, le don et le *care* partageraient une même affiliation avec l'éthique lévinassienne, qui postule que l'acteur ne choisit pas de donner, mais qu'il répond d'abord et avant tout à une demande d'aide ou un appel (Gaudet, 2015).

Comme mentionné auparavant, le *care* et le bénévolat se rejoignent parce que, comme le souligne Brugère (2014), ils permettent « d’assumer sa propre vulnérabilité et celle des autres » (p. 58), et ce, dans la perspective conjonctive où tout un chacun peut être à la fois capable et vulnérable. C’est dans cette optique d’interdépendance et de valorisation des liens sociaux que Godbout situe le bénévolat :

Pourquoi donne-t-on? Pourquoi devient-on bénévole? Pour se relier, pour rompre la solitude et faire partie de la chaîne à nouveau, pour se brancher sur la vie, pour faire circuler les choses dans un système vivant, sentir qu’on fait partie de quelque chose de plus vaste – et notamment de l’humanité chaque fois qu’on fait un don à un inconnu, à une étrangère à l’autre bout de la planète – qu’on ne verra jamais. (Godbout, 2002a, p. 51)

Ainsi, une grande partie des recherches qui se sont penchées sur le bénévolat l’ont abordé sous l’angle de la motivation des bénévoles (Thibault, Fortier et Albertus, 2007). De cette façon, Prouteau (1999) a identifié trois grandes catégories de motivations qui sont imbriquées, à savoir l’altruisme, l’instrumentalisation et la satisfaction personnelle et sociale. Toutefois, la recension des écrits scientifiques indique qu’il existe des variations interindividuelles et intra-individuelles dans les motivations des bénévoles (Castonguay et al., 2015). Cependant, selon Gagnon et Sévigny, les motivations altruistes sont difficilement dissociables des motivations personnelles. Par ailleurs, cette catégorisation des motivations (personnelles et altruistes) est reprise dans l’analyse thématique des données qui est présentée au Chapitre 8.

Il n’a d’ailleurs jamais été possible de démêler les motivations intéressées et désintéressées du bénévolat, celles liées à la cause, au secours apporté, et celles liées aux intérêts personnels du bénévole, particulièrement à la socialisation. (2000, p. 537)

Certains chercheurs se sont intéressés aux motivations des bénévoles retraités (Castonguay et al., 2015; Fleury, 2012; Simonet, 2010). Ainsi, une recherche sur les motivations des bénévoles effectuée auprès de personnes âgées de 55 ans montre que ces dernières font du bénévolat pour les raisons suivantes : elles veulent mettre à profit leur expérience et leurs compétences, elles se sentent interpellées personnellement par la cause soutenue par

l'organisme dans lequel elles s'engagent, elles désirent accroître leur réseau et rencontrer des gens, elles veulent suivre l'exemple de leurs amis ou encore elles veulent découvrir leurs points forts (Castonguay et al. 2015; Fleury, 2012). Simonet (2010) souligne plus particulièrement que les personnes qui débute un engagement bénévole à leur retraite intègrent souvent des activités qui sont étroitement liées au domaine professionnel auquel elles ont appartenu quand elles étaient au travail. Ces retraités y poursuivent alors, sous un nouveau statut, un rôle assez proche de celui qu'ils assumaient dans le cadre de leur vie active.

De cette façon, ces auteurs lient facilement les notions de bénévolat, de *care* et de responsabilité morale, au-delà de la dichotomie entre les notions de responsabilité morale ou d'obligation d'une part et de libre engagement d'autre part (Simonet, 2010). En ce sens, les études portant sur les motivations des bénévoles montrent que les personnes qui s'engagent bénévolement, en particulier les personnes âgées, sont motivées par un sentiment de redevabilité, c'est-à-dire par une volonté de redonner à la société ce qu'elles ont reçu d'elle, ce que les auteurs nomment le *giving back* (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Simonet, 2010; Narushima, 2005; Simonet-Cusset, 2002). Par ailleurs, cette notion de *giving back* est mobilisée dans les résultats de l'analyse thématique que l'on retrouve au Chapitre 8.

Ainsi, nous pouvons voir les liens existants entre la notion d'interdépendance et celle de l'action bénévole. Or, cette connexion entre ces deux notions ne semble pas être reconnue par certaines auteures qui revendiquent une approche politique du *care*. Par exemple, dans son enquête sur les aides à domicile auprès de personnes âgées, Avril (2018) affirme qu'alors que certaines d'entre elles acceptent de rendre divers services gratuits qui ne font pas partie de leurs tâches; ces auxiliaires affirment être dans un registre *de care* ancré dans la sollicitude. Toutefois, par la suite, l'auteure précise le fait qu'elle a constaté que ces auxiliaires n'effectuaient ces tâches en surplus en n'étant pas seulement dans l'altruisme et le désintéressement, mais que cela répondait également à leur intérêt personnel. L'enquête d'Avril a plus précisément relevé que ces auxiliaires pouvaient effectuer ces tâches supplémentaires pour rompre la monotonie et se valoriser. Nous pouvons donc constater que

l'auteure définit le *care* comme étant uniquement une question de sentiment et de désintéressement; c'est la raison pour laquelle nous ne retenons pas son analyse.

4.3 Enjeux du bénévolat sous l'angle de l'approche politique du *care*

Dans le chapitre 3, nous avons abordé les origines des théories du *care* de même que les différentes approches, soit l'approche psychologique, l'approche maternaliste et l'approche politique. Par ailleurs, nous avons vu que l'approche politique était celle que nous privilégions dans cette thèse.

Plus spécifiquement, le *care* constitue une voie originale pour rendre compte de l'action bénévole. En ce sens, il a été montré précédemment que les concepts d'interdépendance et de reconnaissance étaient des concepts centraux d'une approche politique du *care* issue de la deuxième génération de théories. De cette façon, les écrits montrent que l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées s'inscrit dans ce mouvement d'interdépendance et de reconnaissance promu par les pratiques de *care*. Il s'agit plus précisément de déterminer quels sont les enjeux spécifiques au bénévolat qui peuvent être analysés sous l'angle du *care* et qui ont guidé la collecte de même que l'analyse des données, en particulier ceux qui sont présentés au Chapitre 9. Si le présent chapitre aborde l'état des connaissances des enjeux que l'on retrouve dans les écrits sur l'action bénévole plus générale chez les personnes âgées (et non pas uniquement sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées), l'état des connaissances sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance est présenté au Chapitre 5.

4.3.1 Action bénévole : un processus

Quels sont les enjeux inhérents à l'organisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, qui se concrétisent dans les phases décisives que sont le recrutement, l'accueil, la formation et le soutien des bénévoles (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014) ?

Nous le voyons, plusieurs liens implicites peuvent être établis entre l'action bénévole et l'approche politique du *care*, d'une part, et l'imbrication des notions d'interdépendance et de reconnaissance, d'autre part. Cependant, les écrits qui mobilisent l'approche politique du *care* pour rendre compte des pratiques d'action bénévole s'avèrent peu nombreux. Par ailleurs, l'analyse des recherches menées sur le bénévolat chez les personnes âgées en général (et non pas uniquement sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées) nous permet de constater que certains textes se rapprochent du *care* en faisant usage de notions très rapprochées de l'interdépendance et de la reconnaissance.

En ce sens, une étude récente de Leyshon, Leyshon et Jeffries (2019) mobilise plutôt la notion de co-production pour illustrer le *care* des bénévoles et le rôle de ces derniers dans le continuum de services offerts aux personnes âgées en Angleterre. Toutefois, cette étude ne prend pas appui sur une approche politique du *care*, mais plutôt sur une approche de géographie morale du *care* (*moral geographies of care*). D'autre part, Stephens, Breheny et Mansvelt (2015) mobilisent la notion de réciprocité pour comprendre les motivations des personnes âgées à s'engager bénévolement dans divers domaines. En ce sens, les auteurs entrevoient la réciprocité comme étant un élément important pour le maintien du tissu social dans les communautés. Ainsi, tout comme la notion d'interdépendance, la réciprocité s'inscrit dans un mouvement d'aller-retour entre soi et l'autre. Par ailleurs, si la notion de responsabilité morale est au cœur de la notion d'interdépendance, elle l'est tout autant dans le processus de réciprocité défini par les auteurs.

Tout d'abord, il existe différents enjeux spécifiques au bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Par ailleurs, tous ces enjeux ont un impact sur la fidélisation des bénévoles retraités, que ce soit aux États-Unis (voir entre autres Russell, Heinlein Storti et Handy, 2019; Ulsperger, McElroy, Robertson et Ulsperger, 2015) ou au Québec (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014; Thibault, Fortier et Leclerc, 2011). Ainsi, une étude récente réalisée aux États-Unis par Russell, Heinlein Storti et Handy (2019) auprès de personnes âgées bénévoles et de coordonnateurs d'organismes dans lesquels s'actualise

la participation sociale de ces personnes âgées relève que des lacunes dans les pratiques de gestion des bénévoles mènent à leur désengagement.

4.3.2 Recrutement des bénévoles : un enjeu de professionnalisation

Comme nous l'avons vu précédemment, les organismes communautaires font de plus en plus souvent appel à des personnes retraitées qui possèdent une expertise professionnelle antérieure et qui acceptent de s'engager bénévolement dans différentes causes sociales (Simonet, 2010), afin de pallier un certain manque de ressources humaines et financières de ces organismes. Dans un même ordre d'idées, certains auteurs mentionnent que la professionnalisation du secteur des organismes communautaires se situe au-delà de l'action bénévole où le degré de spécialisation devient plus élevé. En ce sens, de cette spécialisation a émergé l'expression de « bénévoles professionnels » (Bédard-Lessard, 2018; Bernardeau Moreau et Hély, 2007).

Or, il y a lieu de questionner cet appel aux compétences des bénévoles. En effet, lorsque l'on analyse sous l'angle de l'approche politique du *care*, il y a lieu de se demander si l'on veut seulement faire accéder les personnes âgées qui ont un bagage professionnel et plus de ressources sociales à un engagement bénévole? À ce titre, les écrits sur le bénévolat chez les personnes âgées soulignent l'importance de la participation sociale formelle pour les personnes âgées ayant moins de ressources sociales (Bédard-Lessard, 2018; Wilson, Mirchandani et Shemouda, 2017; Gaudet, 2015; Gaudet et Turcotte, 2013). Autrement écrit, c'est dans une optique implicite d'interdépendance que certains auteurs soulignent l'importance pour les organismes de centrer le recrutement de personnes âgées non pas uniquement en fonction de leurs propres besoins en termes de ressources, mais également en fonction des besoins des personnes âgées qui désirent s'engager bénévolement.

En ce sens, il y a lieu d'être critique envers cette professionnalisation du bénévolat qui va à l'encontre du projet politique du *care*, ou du *social care* (Martin, 2008) qui produit des liens sociaux d'interdépendance. En effet, les écrits plus généraux portant sur le bénévolat chez les personnes âgées indiquent que les bénévoles qui ont de faibles revenus et une faible

scolarité retirent plus de bénéfices de leur engagement que les bénévoles qui sont plus avantagés (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Morrow-Howell, Hong et Tang, 2009). D'ailleurs, Stephens, Breheny et Mansvelt (2015) dénoncent vivement cette forme d'élitisme du bénévolat chez les personnes âgées qui, selon eux, constitue un frein à la création d'une réciprocité qui s'ancre dans des liens sociaux d'interdépendance :

Structural and material exclusion from participation has been shown to lead to social exclusion. One of the expectations of an actively participating community member is to contribute to society in some way [...]. (p. 25)

Ainsi, cet enjeu du recrutement apparaît fort important, surtout lorsque l'on l'analyse sous l'angle de l'interdépendance. En ce sens, Bédard-Lessard (2018), souligne que :

[...] le fait d'axer l'action bénévole sur l'expérience professionnelle soulève un important paradoxe. Il remet en question l'accessibilité du bénévolat et l'esprit du don sous une logique à la fois élitiste et restrictive. Est-ce uniquement les bénévoles qui ont bénéficié d'un meilleur accès aux études supérieures et qui ont eu la chance d'œuvrer dans certains domaines professionnels qui peuvent s'engager dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (p. 134)

Dans un même ordre d'idées, certains auteurs mentionnent que la professionnalisation du secteur des organismes communautaires se situe au-delà de l'action bénévole où le degré de spécialisation devient plus élevé (Bédard-Lessard, 2018; Bernardeau Moreau et Hély, 2007).

4.3.3 Accueil et formation des bénévoles

Un autre enjeu qui est identifié dans les écrits sur le bénévolat concerne l'accueil et la formation des bénévoles qui constitue, pour Castonguay, Vézina et Sévigny (2014), la deuxième phase décisive de l'action bénévole. En effet, il s'agit de se sentir bien accueilli par l'organisme d'appartenance dans lequel on s'engage, qui représente, pour les bénévoles, un lieu de convivialité et de sociabilité (Havard Duclos et Nicourd, 2005), ce pourquoi les écrits portant sur le bénévolat accordent une grande importance au fait que les organismes offrent un accueil adéquat à leurs bénévoles (Russell, Heinlein Storti et Handy, 2019; Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014). Ainsi, dans une perspective de *care* qui met en valeur

les liens sociaux d'interdépendance, les organismes doivent veiller à bien accueillir autant la clientèle faisant appel à leurs services que leurs bénévoles. Dans cet ordre d'idées, certains auteurs associent la qualité de la formation offerte aux bénévoles à une meilleure fidélisation de leur engagement (Tang, Morrow-Howell et Hong, 2009). Par contre, l'interrelation entre la qualité de la formation offerte aux bénévoles et leur fidélisation n'apparaît pas comme étant systématique et varie en fonction du type de bénévolat exercé (Hong et Morrow-Howell, 2013). Néanmoins, Chen (2016) s'est penché sur les bénéfices de la formation pour le développement personnel des personnes âgées qui s'engagent bénévolement, en particulier les hommes âgés. Cette étude qualitative réalisée auprès de 17 hommes de 60 ans et plus indique que le bénévolat est un levier important pour le développement des connaissances et de nouvelles compétences, ce qui indique, ici encore, l'existence d'une interdépendance entre soi et l'autre.

Si quelques écrits reconnaissent l'importance de bien accueillir et former les bénévoles, ceux-ci évoquent le manque de ressources humaines et financières des programmes et organismes communautaires pour mettre en place adéquatement cet accueil et cette formation (Castonguay, 2019; Castonguay et al., 2015).

4.3.4 Soutien et reconnaissance des bénévoles

La dernière phase de l'engagement bénévole concerne le soutien et la reconnaissance. En premier lieu, certains écrits soulignent l'importance que les programmes et organismes puissent offrir un soutien adéquat aux bénévoles (Castonguay, 2019; Russell, Heinlein Storti et Handy, 2019; Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014). En ce sens, nous pouvons lier cet aspect au *care* alors que les auteurs abordent l'importance de bien soutenir les dispensateurs de *care* (Chanial, 2010; Chanial et Gaglio, 2013; Tronto, 2009). Chanial et Gaglio (2013) font état d'un programme visant à soutenir les proches aidants. Ainsi, dans une perspective d'interdépendance des liens sociaux qui stipule que tout un chacun puisse avoir besoin de l'aide d'autrui à un moment ou à un autre de sa vie, les auteurs mentionnent que ceux qui reçoivent le *care* ont tout autant besoin d'être soutenus que ceux qui le dispensent. Comme le mentionne Tronto (2009) tous les humains sont à un moment ou à un autre non seulement

des receveurs, mais aussi des donneurs de *care*. De cette façon, l’auteure souligne l’importance de démocratiser le *care* et de le rendre inclusif. C’est ainsi que Tronto poursuit : « Une éthique du *care* cherche à exposer comment les institutions sociales et politiques permettent à certains de supporter les fardeaux (et les joies du *care*), et autorisent d’autres à les fuir » (Tronto, 2012, p. 36).

Les écrits insistent sur l’importance de la reconnaissance des bénévoles par les organismes dans lesquels ils sont engagés. En ce sens, Havard Duclos et Nicourd (2005) distinguent deux formes de reconnaissance matérielle, qui passent par différentes récompenses ou des fêtes de bénévoles, ou encore la reconnaissance du statut, qui passe par la reconnaissance des compétences et de la contribution des bénévoles. Par ailleurs, plusieurs écrits abordent l’importance de la reconnaissance matérielle des bénévoles (Sellon, 2014; Hong et Morrow-Howell, 2013; Tang, Morrow-Howell et Hong, 2009). Tout comme pour l’accueil et la formation des bénévoles, les auteurs soulignent le manque de ressources des organismes pour assurer le soutien et la reconnaissance des bénévoles (Castonguay et al., 2015; Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014; Hong et Morrow-Howell, 2013).

5. ÉTAT DES CONNAISSANCES SUR LE BÉNÉVOLAT DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Compte tenu du but et des objectifs spécifiques de la thèse, un état des connaissances a été constitué par l'entremise d'une recension des écrits internationaux portant sur les bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.

De manière plus spécifique, cette section présente les résultats de cette recension des écrits, qui participe à atteindre le but de la thèse, qui consiste à comprendre en quoi l'approche politique du *care* permet de rendre compte du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Tout d'abord, avant de présenter la méthodologie de la recension des écrits, nous présentons les liens généraux pouvant se dégager entre les deux concepts centraux de l'approche politique du *care*, soit l'interdépendance et la reconnaissance, de même que la pratique particulière de bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Par la suite, nous exposons les éléments de l'état des connaissances qui sont retenus pour la collecte et l'analyse de données de cette thèse.

5.1 Méthodologie de la recension des écrits

La recension des écrits sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées a été amorcée en 2013 et a été effectuée dans les banques de données suivantes : *Ageline*, *Academic Search Complete*, *CINHAL*, *Abstracts in Social Gerontology*, *Medline*, *Eric*, *Francis*, *Pascal*, *Social Work Abstracts* et *SocIndex*. Les mots-clés employés étaient *peer support*, *peer counseling and elder abuse*. La recherche ne s'est pas limitée à une période précise; par ailleurs, le premier texte recensé date de 1986. Cependant, comme cette recherche ne donnait que très peu de résultats, nous avons élargi la recension aux mots-clés *volunteer** (*volunteering*) and *elder abuse*. Après avoir enlevé les doublons, le corpus comprenait 91 résultats. Par ailleurs, la recension des écrits a été mise à jour de façon continue; des textes récents ont été ajoutés.

5.1.1 Critères d'inclusion des écrits recensés

Après la lecture de tous les résumés d'articles, 46 articles ont été retenus à partir des deux critères d'inclusion suivants : l'article aborde la question du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et l'article, de nature scientifique, a été revu par un comité de pairs. La lecture détaillée de cette documentation a mené au retrait de 21 articles principalement parce qu'ils concernaient des groupes de soutien mutuel et non pas des groupes de bénévolat, de sorte qu'il restait 25 articles scientifiques lors du premier tri en 2013. Ensuite, des textes québécois plus récents portant sur la thématique et ayant été publiés par une équipe de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées sont venus compléter notre recension des écrits.

5.2 Analyse de contenu des textes sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Nous avons analysé les articles en fonction des thèmes suivants : caractéristiques des bénévoles; recrutement et critères de sélection des bénévoles; motivations pour devenir bénévole; activités faites par les bénévoles (rôles spécifiques, actions qu'ils sont appelés à poser); organisation pratique de l'action bénévole, incluant l'accueil, la formation (initiale ou continue) et l'encadrement. Nous avons également identifié si ce type de pratique avait déjà été évalué.

5.3 Liens entre le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, l'interdépendance et la reconnaissance

Le bénévolat, et plus précisément le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, constitue une voie pertinente pour rendre compte des notions d'interdépendance et de reconnaissance, et ce, à la faveur d'une plus grande participation sociale des personnes âgées. En effet, le bénévolat est « un acte social d'échange (don et contre-don), un acte de vie et de développement social fondé sur le civisme (action citoyenne) et la volonté de créer des liens » (Thibault, Fortier et Albertus, 2007, p. 43). Par

ailleurs, le bénévolat constitue un type de *care* non marchand (Pesqueux, 2020) et « une façon de reconsidérer la vulnérabilité et son traitement » (Brugère, 2017, p. 47).

Cette interdépendance est précisément fondatrice de l'action bénévole par et pour les aînés. Il y a plus de vingt ans, le soutien entre pairs a été identifié comme une pratique prometteuse de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Halphen, Varas et Sadowsky, 2009; Anetzberger, 2005; Wolf et Pillemer, 1994). Toutefois, les auteurs ne précisent pas si cette interdépendance entre pairs repose sur le fait que ces derniers aient le même âge ou qu'ils partagent une expérience de maltraitance. Toutefois, le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est parfois exercé par des bénévoles plus jeunes, encore sur le marché du travail (Bandy, Sachs, Montz, Inger, Bandy et Torke, 2014; Mixson, Dayton et Ramsey-Klawnsnik, 2012; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000).

5.4 Caractéristiques des bénévoles

Les bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées proviennent d'horizons divers. Certains textes présentent des programmes où les bénévoles sont encore sur le marché du travail (Bandy et al., 2014; Mixson, Dayton et Ramsey-Klawnsnik, 2012; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000), tandis que d'autres décrivent des programmes où les bénévoles sont retraités (Gillen, 1995; Craig, 1994; Wolf et Pillemer, 1994). Nous avons également recensé un texte qui recrutait des étudiants de niveau universitaire (Bandy et al., 2014).

Les bénévoles qui sont sur le marché du travail offrent souvent une expertise professionnelle particulière. Ainsi, des avocats ou banquiers s'engagent dans la détection de la fraude chez les personnes âgées (Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000), ce qui témoigne de leur volonté de transmettre leurs connaissances et leurs compétences. Dans la même veine, Bandy et al. (2014) décrivent un programme où 33 bénévoles étaient amenés à faire de la représentation légale (au même titre qu'un tuteur) auprès de personnes qui étaient âgées de 67 ans en moyenne et qui avaient été déclarées inaptes. Parmi ces bénévoles se trouvaient des médecins, des avocats, des infirmières, des travailleurs sociaux, des auxiliaires de soins

à domicile, des adjoints administratifs, un membre du personnel parajuridique, un gestionnaire comptable, un archiviste ainsi qu'un retraité du milieu hospitalier. Des étudiants de niveau universitaire en droit, en médecine et en travail social faisaient aussi partie de cette équipe de bénévoles. Il appert que certains programmes de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées sélectionnent des bénévoles spécialisés dans un domaine particulier dans le but de répondre à certains besoins de ces personnes; cette pratique de la professionnalisation du bénévolat est présente autant dans les écrits portant sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance (Bédard-Lessard, 2018) que dans les écrits sur l'action bénévole en général (Bourgoin, 2014).

5.5 Recrutement et critères de sélection des bénévoles

La recension que nous avons effectuée nous amène à constater que très peu de textes abordent la question du recrutement des bénévoles dans les organismes et programmes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Par ailleurs, Filinson (2001) présente un programme d'assistance et de défense des droits des résidents vivant en milieu d'hébergement aux États-Unis et indique que les bénévoles engagés dans ce type de programme se recrutent habituellement au moyen de présentations publiques, d'annonces publicitaires dans des journaux locaux et d'articles publiés dans des journaux d'associations de personnes âgées.

Par ailleurs, l'action bénévole, qui est effectuée auprès de personnes vulnérables qui sont les personnes âgées en situation de maltraitance, requiert un processus de sélection de bénévoles qui est rigoureux. Par exemple, dans le *Wishard Volunteer Advocates Program*, qui vise à représenter des personnes inaptes, les bénévoles ne doivent avoir ni passé criminel ni historique de violence conjugale ou de maltraitance envers une personne vulnérable. De plus, les personnes posant leur candidature pour s'engager bénévolement dans ce programme doivent traverser avec succès les différentes étapes du processus de sélection (Bandy et al., 2014).

Par ailleurs, d'autres textes soulignent la propension de certains programmes et organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées à recruter des bénévoles ayant un bagage professionnel particulier, autant au Québec (Beaulieu, D'Amours et Crevier, 2013) qu'en France (Cousineau et Damart, 2017; Simonet, 2010; Bernardeau Moreau et Hély, 2007). Comme le souligne Bédard-Lessard (2018), le financement des organismes communautaires met une pression quant à leur reddition de compte envers l'État. En ce sens, les tenants de la professionnalisation des bénévoles feront valoir l'importance de la qualité des services en mettant à profit des bénévoles qui ont des compétences particulières. Ainsi, le bagage professionnel est vu « comme un gage de capital social » (Beaulieu, D'Amours et Crevier, 2013, p. 17), particulièrement dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. C'est pourquoi certains textes spécifiques à l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées définissent le rôle des bénévoles comme étant celui de soutien-conseil (Beaulieu et al., 2014 ; Busby, 2010), qui justifie, selon les auteurs, un recrutement ciblé en fonction des compétences des bénévoles et des besoins des programmes et organismes (Beaulieu et al., 2013). Les auteurs donnent l'exemple des avocats, notaires et banquiers, pour la plupart retraités, qui s'investissent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées en versant leurs compétences professionnelles (Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000).

Comme mentionné au Chapitre 4, cette posture de professionnalisation de l'action bénévole est fort questionnable lorsqu'on l'analyse sous l'angle de l'approche politique du *care* car elle porte l'écueil de contribuer à l'exclusion de certaines personnes âgées qui ont moins de ressources sociales (voir entre autres Bédard-Lessard, 2018).

5.6 Postulats théoriques des études recensées

Plusieurs études recensées ne s'appuient pas sur théories ou cadres théoriques explicites. Ces théories ou cadres théoriques sont posés précisément dans trois recherches menées au Québec. D'abord, l'étude de Beaulieu et al. (2018a) s'appuie sur le cadre du continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées du Ministère de la Famille (2016). Par ailleurs, Bédard-Lessard (2018) s'appuie sur la sociologie des professions de Champy

(2012) pour comprendre la professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Puis, la même année, Maillé (2018) s'appuie sur la sociologie de l'expérience de Dubet (1994) pour comprendre l'expérience d'accompagnement au sein des organismes sans but lucratif des personnes âgées en situation de maltraitance. À notre connaissance, aucune étude n'a mobilisé la théorie politique du *care* pour comprendre le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, ce qui confère une pertinence scientifique à cette thèse.

Toutefois, si l'approche politique du *care* n'a pas été mobilisée dans les écrits sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, les notions d'interdépendance et de reconnaissance y sont mobilisées de façon implicite, comme il en est question dans la prochaine section.

5.6.1 Interdépendance et reconnaissance dans les écrits spécifiques du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Étant donné que cette thèse cherche à comprendre en quoi l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est une pratique de *care*, nous avons analysé comment les écrits recensés donnent à comprendre les processus en jeu relevant des deux concepts centraux du *care*, à savoir l'interdépendance et la reconnaissance.

L'esprit de solidarité qui motive les bénévoles peut s'associer à cette volonté de « maintenir, [de] perpétuer et [de] réparer notre “monde” » (Tronto, 2009, p. 13). Dans le chapitre 2, nous avons mentionné que la reconnaissance constituait un élément central du *care* et que ce concept était fortement lié à la notion d'interdépendance. Certains écrits portant sur l'action bénévole chez les personnes âgées (Séigny et Frappier, 2010) laissent voir l'existence d'un lien entre les notions d'interdépendance et de reconnaissance. Toutes ces notions font appel à un aller-retour entre soi et l'autre, c'est-à-dire entre les personnes âgées et les bénévoles. Ainsi, les personnes qui sont engagées dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées sont bien souvent motivées par un désir d'aider les autres, et ce, dans un esprit de solidarité et, par voie de conséquence, dans un esprit de responsabilité morale.

Étant donné que certaines études associent les bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance aux pairs aidants (*peer support*), il importe de bien clarifier la notion même de pair aidant (Beaulieu, D'amours et Crevier, 2013). Une revue des définitions existantes nous a permis de retenir celle de Badger et Royse (2010), qui nous est apparue comme étant la plus complète parce qu'elle met l'accent sur la notion d'empathie expérientielle, c'est-à-dire sur une forme d'empathie qui est fondée sur une expérience commune entre la personne aidée et le pair aidant, laquelle, selon nous, s'inscrit dans l'optique d'interdépendance mise de l'avant dans le *care* :

Peer support [is] a type of social support that provides recipients with experiential empathy, may decrease isolation, increase knowledge about the illness/condition, as well as provide coping strategies and a sense of hope. (p. 301)

Cette définition est proche des motivations des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ils s'investissent parce qu'ils se sentent interpellés personnellement par la problématique, qu'ils sont eux-mêmes rendus à un âge relativement avancé et qu'ils ont parfois vécu une situation de maltraitance (Craig, 1994; Wolf et Pillemer, 1994).

Maintenant que la notion de pair aidant est clarifiée, penchons-nous sur ses effets. Le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées qui est effectué par des pairs aidants semble avoir des effets bénéfiques tant pour les bénévoles que pour les personnes âgées en situation de maltraitance qui en bénéficient (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Gillen, 1995; Burke Bradley et Hayes, 1986). Il y a quelque trente ans, Burke Bradley et Hayes faisaient état d'un programme dans lequel des personnes âgées âgées de 60 à 90 ans s'engageaient bénévolement auprès des personnes âgées qui subissaient de la maltraitance ou qui avaient été victimes d'actes criminels. Les bénévoles agissaient à titre de pairs-conseillers auprès des personnes âgées et animaient des activités de sensibilisation. Les auteurs observent plusieurs effets positifs de l'engagement chez ces personnes âgées bénévoles, soit un accroissement du bien-être personnel et du sentiment d'être utile, une meilleure connaissance de leur communauté et des services pour les

personnes âgées, une meilleure conscientisation sur la problématique de la maltraitance, un sentiment de fierté et d'accomplissement personnel, un fort sentiment de camaraderie et une bonne capacité à s'ouvrir aux autres. Les auteurs soulignent que le programme a eu des effets bénéfiques, tant pour les personnes âgées accompagnées, qui ont vu leur anxiété diminuer et leur prise sur leur environnement augmenter, que pour les bénévoles.

De même, un accroissement du sentiment d'efficacité personnelle a été observé lors de la mise en œuvre du *Senior advocacy volunteer program*, dans lequel des bénévoles âgés s'engagent dans la défense des droits de leurs pairs (Wolf et Pillemer, 1994). Les résultats de l'évaluation du programme montrent une amélioration des habiletés de communication et des relations interpersonnelles chez les bénévoles. Ainsi, nous pouvons affirmer que ce mouvement d'interdépendance et de réciprocité des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées s'inscrit dans l'optique du bien vieillir (Beaulieu et al., 2014). Cette optique d'interdépendance agit à la faveur d'une forme d'éducation à la citoyenneté chez les personnes âgées. En effet, c'est grâce à cette dynamique d'échange et de réciprocité que la personne bénévole peut se sentir reconnue dans son engagement (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015). Toutefois, certains auteurs (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014; Chaniel, 2010; Papadaniels, 2009) identifient le déni de reconnaissance dont peuvent faire l'objet les bénévoles dans tous les domaines confondus.

Les écrits sur le bénévolat des personnes âgées (Sellon, 2014; Hong et Morrow-Howell, 2013; Tang, Morrow-Howell et Hong, 2009), notamment ceux de Ulsperger et al. (2015), insistent sur l'importance de reconnaître l'apport de l'action bénévole. Cette reconnaissance peut prendre différentes formes, par exemple une compensation financière. Cependant, selon Tang et Morrow-Howell (2008), une compensation financière ne favorise pas nécessairement la fidélisation des bénévoles.

La reconnaissance concerne aussi la place accordée au bénévole dans le continuum de services dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu et al., 2018a; 2018b; Beaulieu et al., 2014). En fait, le rôle du bénévole semble peu reconnu dans ce continuum. Dans un texte décrivant un programme où des âgés bénévoles jouent le rôle

de médiateurs dans des situations de conflit impliquant des personnes âgées, Craig (1994) dénonce le peu de reconnaissance des bénévoles par les autres acteurs du continuum de services. Comme le mentionnent d'autres écrits portant sur le bénévolat chez les personnes âgées (voir, par exemple, Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014), ce manque de reconnaissance est attribuable à l'insuffisance des ressources humaines et financières qui fait en sorte que le programme de médiation bénévole est peu structuré (Craig, 1994). L'auteure dénonce le sous-financement de ce service de médiation et le danger d'instrumentalisation, pour ne pas dire d'exploitation, des bénévoles (Craig, 1994).

5.7 Motivations des bénévoles

Comme nous l'avons mentionné dans le Chapitre 4, les motivations des personnes âgées qui s'engagent dans des activités de bénévolat sont bien documentées dans les écrits portant sur ce sujet (Thibault, Fortier et Albertus, 2007). Les auteurs ont identifié trois grandes catégories de motivations qui sont imbriquées (Thibault, Fortier et Albertus, 2007; Prouteau, 1999), soit l'instrumentalisation, l'altruisme et la satisfaction personnelle et sociale. Par ailleurs, comme nous l'avons souligné plus haut, il convient de préciser que les motivations altruistes sont difficilement dissociables des motivations personnelles (Castonguay et al., 2015; Godbout, 2002).

Parmi ces motivations, celles qui sont plus spécifiques à l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées demeurent peu documentées. Néanmoins, une recherche-action récente sur l'engagement bénévole (à laquelle nous avons collaboré) a interrogé, pour un de ses volets, huit bénévoles (quatre hommes et quatre femmes) engagés dans un organisme estrien voué à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu et al., 2014). Dans cette recherche-action, un bénévole engagé dans la lutte contre la maltraitance met d'abord de l'avant ses motivations altruistes, et ensuite ses motivations liées à une volonté de mettre à profit ses connaissances, puis sa motivation de développer de nouvelles connaissances. Les bénévoles interviewés ont mentionné qu'une des principales motivations les amenant à s'engager était l'importance de se sentir utiles et valorisés. Selon cette étude, le bénévolat peut constituer pour un individu une phase préparatoire à la retraite,

phase où il exprime le désir d'être engagé socialement au moment et après avoir quitté le marché du travail. Un des participants a révélé que son engagement bénévole lui permettait d'établir un contact avec les gens. De même, les bénévoles ayant participé à l'étude de Beaulieu et al. (2014) ont mentionné l'importance d'effectuer leur activité en toute liberté, même s'ils reconnaissent la nécessité d'être encadrés par leur organisme d'appartenance, étant donné le caractère complexe de cette pratique (Beaulieu et al., 2014).

Comme nous l'avons vu précédemment, les motivations personnelles et altruistes des bénévoles sont importantes dans la compréhension des notions d'interdépendance et de reconnaissance qui caractérisent l'approche politique du *care*, dénotant cette « solidarité réciproque » (Havard Duclos et Nicourd, 2005). En ce sens, une étude québécoise récente ayant été réalisée dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées indique que cette pratique comporte des bénéfices autant pour les bénévoles que pour les personnes âgées (Maillé, 2018).

5.8 Formes d'action des bénévoles : rôles spécifiques et actions qu'ils sont appelés à poser

La recension des écrits permet de constater que les activités et donc les rôles qui sont confiés aux bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées prennent différentes formes. Ceux-ci s'engagent dans l'animation d'activités de sensibilisation et de prévention en lien avec la maltraitance, dans l'analyse de documents financiers ou légaux, parfois jumelée à la représentation des personnes maltraitées, dans des activités de médiation familiale et, enfin, dans des activités de prévention de la maltraitance en milieu d'hébergement. Dans les pages suivantes, nous décrivons ces activités. Par la suite, nous nous intéressons aux limites de l'action des bénévoles dans la réalisation de ces activités.

5.8.1 Animation d'activités de sensibilisation, de prévention et de formation

La plupart des écrits recensés décrivent des pratiques où les personnes bénévoles animent des activités de sensibilisation et de prévention (Beaulieu et al., 2018a, 2018b; Beaulieu et

al., 2014; Begley, O'Brien, Carter-Anand, Killick et Taylor, 2012; Penhale, 2006; Whitford et Yates, 2002 ; Anetzberger et Alfonso, 2000; Kaye et Darling, 2000; Filinson, 1995; Burke Bradley et Hayes, 1986). Par exemple, une étude réalisée en Irlande montre que les activités de sensibilisation, organisées par des groupes communautaires et bénévoles, peuvent contribuer à la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées en favorisant l'*empowerment* des personnes âgées, en plus d'être une source de soutien informel (Begley et al., 2012). Les bénévoles sont également appelés à dispenser des sessions de formation sur la maltraitance (Busby, 2010). Certains articles décrivent des programmes où des bénévoles possédant une expertise particulière, par exemple en tant que banquiers ou avocats, animent des activités d'information et de sensibilisation afin de prévenir une forme de maltraitance précise, soit la maltraitance financière (Anetzberger et Alfonso, 2000; Kaye et Darling, 2000).

Cependant, l'efficacité de ces activités de prévention n'a pas encore été évaluée (Laforest et al., 2013). De même, la nature de ces activités de sensibilisation et le rôle joué par les bénévoles dans le déroulement de ces activités demeurent peu documentés dans les textes recensés.

Outre l'animation ou la coanimation d'activités de sensibilisation, les bénévoles sont appelés à s'engager dans d'autres dispositifs de prévention, tels que la tenue de kiosques d'information, l'animation de jeux ou encore la distribution de matériel de sensibilisation à la maltraitance (Beaulieu, et al., 2018a).

5.8.2 Analyse de documents légaux et financiers

Certains programmes d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées recrutent des bénévoles détenant des expertises particulières en vue d'effectuer l'analyse de documents légaux et financiers destinés aux personnes âgées vulnérables et à risque de se retrouver dans différentes situations de maltraitance (Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000). Au Québec, les bénévoles jouent le rôle de soutien-conseil dans un domaine spécifique, juridique ou financier (Beaulieu, et al., 2018a).

5.8.3 Défense de droits des personnes maltraitées sur les plans légal et financier

Les écrits indiquent que les bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées indiquent que ces derniers sont appelés à assurer la défense des droits des personnes âgées en situation de maltraitance (Bandy et al., 2014) ou d'informer les personnes âgées sur leurs droits (Nahmiash et Reis, 2000).

Bandy et al. (2014) décrivent un programme de représentation légale des personnes inaptes, nommé *Wishard volunteer advocates program*, dans lequel les bénévoles sont appelés à jouer le rôle de représentant légal auprès de personnes âgées. Les bénévoles traitent souvent un cas à la fois, mais certains d'entre eux acceptent d'en gérer plusieurs en même temps pour un suivi d'au moins un an auprès de diverses clientèles. Les clients ont en moyenne 67 ans, ont été déclarés inaptes par la loi, et sont susceptibles de subir de la maltraitance financière. Le rôle des bénévoles consiste à assurer le suivi de la personne ou des personnes qu'ils représentent. Les bénévoles consacrent en moyenne entre 10 et 20 heures par mois à cette activité. Ils rencontrent aussi la personne vulnérable à tous les mois. Ils participent à des conférences dans les hôpitaux et les résidences. Les bénévoles s'assurent que les besoins vestimentaires de la personne soient comblés et que cette dernière possède suffisamment d'effets personnels et de produits pour les soins d'hygiène. Par ailleurs, les bénévoles sont amenés à faciliter le placement en hébergement de la personne et à prendre des décisions concernant les affaires financières et les soins de cette personne (y compris les soins en fin de vie) (Bandy et al., 2014).

5.8.4 Médiation familiale

En Angleterre, une étude a porté sur l'évaluation d'un programme de médiation familiale, celle-ci étant effectuée par l'entremise de bénévoles venant en aide aux personnes âgées (Craig, 1994). Le but de cette étude était de connaître l'efficacité de ce programme dans la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées. Les résultats montrent que la médiation effectuée par les bénévoles, qui sont eux-mêmes des personnes âgées, constitue

une voie avantageuse et attirante pour les personnes âgées en situation de maltraitance, qui considèrent que ce type d'intervention n'est pas menaçant pour elles, étant donné que la personne qui s'occupe de leur dossier est un pair qui comprend leur vécu. Par conséquent, ce type d'intervention encourage l'autonomie, l'indépendance et le sentiment d'auto-efficacité chez les personnes âgées en situation de maltraitance. De plus, la médiation protège non seulement les droits des personnes âgées, mais aussi ceux de leurs aidants, qui sont bien souvent eux-mêmes à un âge avancé.

5.8.5 Prévention de la maltraitance en milieu d'hébergement

D'autres d'auteurs ont souligné l'importance spécifique des bénévoles dans la prévention de la maltraitance en milieu d'hébergement (Keith, 2005; Whitford et Yates, 2002; Keith, 2001). Ainsi, Whitford et Yates mentionnent que la présence des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance en milieu d'hébergement crée un tissu social qui est propre à améliorer la prévention de situations de violence et de négligence.

5.8.6 Délimitation du rôle des bénévoles

Certains écrits portant sur le bénévolat chez les personnes âgées en général (et non pas uniquement sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance) ont souligné l'importance de bien délimiter le rôle des bénévoles par rapport aux autres acteurs du continuum de services (voir, entre autres, Sévigny et Vézina, 2007). Or, les écrits portant sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées abordent peu la question des frontières de l'action bénévole. Néanmoins, nous avons recensé une étude où les bénévoles sont appelés à effectuer de la médiation auprès de personnes âgées en situation de maltraitance (Craig, 1994). La limite du rôle de ces bénévoles est bien posée par rapport aux autres acteurs. Cette limite est délimitée par le principe de *l'intervention minimale* qui a été développé par Roberts (Donzelot, 1980, dans Craig, 1994). Roberts a développé un modèle d'intervention dans lequel le médiateur joue un rôle de facilitateur de la communication entre les parties impliquées dans le conflit. Cependant, puisqu'il s'agit d'une intervention

minimale, les autres intervenants multidisciplinaires doivent entrer en scène pour prendre le relais du bénévole.

Ainsi, la délimitation des actions posées dans le continuum de services concerne non seulement les bénévoles, mais aussi les organismes communautaires dans lesquels ils sont engagés (Beaulieu et al., 2018a). Selon ces auteurs, l'action des organismes communautaires de même que celui des organismes dans lesquels les bénévoles sont engagés apparaissent comme étant complémentaires aux services du réseau de la santé et des services sociaux (Beaulieu et al., 2018a). Cependant, vue sous l'angle politique du *care*, cette délimitation pose l'enjeu de la reconnaissance de la contribution des organismes et des bénévoles dans ce continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Pour Beaulieu et al. (2014), la question des limites de l'action bénévole constitue un enjeu majeur dans ce champ du bénévolat. En effet, le *Code des professions*, qui a été adopté au Québec en 2009, met de l'avant la question de l'imputabilité encadrée par les divers ordres professionnels :

[S]e pose plus que jamais l'enjeu de la latitude à accorder aux bénévoles qui interviennent auprès des personnes âgées maltraitées. Il en va non seulement de la responsabilité du professionnel qui les supervise, mais aussi du sentiment d'engagement du bénévole. (Beaulieu et al., 2014, p. 23)

Nous venons de décrire les différents rôles que jouent les bénévoles de même que les activités qu'ils exercent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. L'importance de la délimitation claire des rôles des bénévoles par rapport à ceux des autres intervenants est aussi évoquée dans les écrits (Beaulieu, et al., 2018a; Beaulieu, D'amours et Crevier, 2013). Ainsi, certains articles évoquent le rôle des bénévoles comme étant complémentaire à celui des salariés, ce qui pose la question de la place des bénévoles dans le continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu et al., 2018a; Beaulieu et Diaz Duran, 2015). Ainsi, comme le mentionnent Beaulieu et al. (2018a) :

[...] *the NPO's (Non-profit organizations) are very active in prevention and volunteers are greatly mobilised. Each NPO's develops its programming*

according to its objectives and resources. Prevention includes direct and indirect activities shared between salaried practitioners and volunteers. (p. 950)

Les prochaines sections abordent l'organisation pratique de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, soit les questions du recrutement, de l'accueil, de la formation et de l'encadrement des bénévoles, qui ont été analysées sous l'angle des deux concepts centraux de l'approche politique du *care*, soit l'interdépendance et la reconnaissance.

5.9 Phases décisives de l'action bénévole, incluant l'accueil, la formation initiale ou continue et l'encadrement

Les écrits portant sur l'engagement bénévole auprès des personnes âgées dans tous les secteurs confondus (Sellon, 2014; Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014; Tang, Morrow-Howell et Hong, 2009) insistent sur l'importance de l'accueil, de la formation (initiale ou continue) et de l'encadrement des bénévoles, autant d'éléments qui favoriseraient la fidélisation de leur engagement.

Bien que plusieurs autres écrits sur le sujet n'abordent pas la question spécifique de l'accueil des bénévoles dans les programmes ou les organismes, plusieurs auteurs soulignent l'importance de la formation (initiale et continue) du bénévole qui s'engage dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Bandy et al., 2014; Beaulieu et al., 2014; Mapes, 2009; Filinson, 2001; Keith, 2001; Yamada, 1999; Wolf et Pillemer, 1994; Filinson, 1993; Burke Bradley et Hayes, 1986). Par ailleurs, la formation gagnerait à être adaptée en fonction des rôles que les bénévoles sont amenés à jouer dans leur engagement. Par exemple, certaines recherches portant sur le rôle de bénévoles qui traitent les plaintes des personnes résidant en milieu d'hébergement (Mapes, 2009; Keith, 2002) mentionnent que ces bénévoles reçoivent une formation sur la défense de droits. De même, les bénévoles qui font ou feront de l'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance reçoivent davantage de formation sur la maltraitance envers les personnes âgées ainsi que sur les ressources disponibles pour la contrer (Beaulieu et al., 2014; Yamada, 1999). À l'instar de ce que rapportent les écrits plus généraux traitant de l'action bénévole chez les

personnes âgées, certains auteurs qui se sont intéressés spécifiquement à l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu et al., 2014; Mapes, 2009) ont souligné l'importance de la formation des bénévoles, qui constitue un gage de fidélisation de l'engagement bénévole. Toutefois, les écrits montrent que le manque de ressources des organismes représente un frein à la formation des bénévoles (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014; Cousineau et Damart, 2017). Comme nous l'avons mentionné au Chapitre 4, ce serait dans une perspective de *care* qui prône l'interdépendance des liens sociaux que les dispositifs d'accueil et de formation des bénévoles prendraient toute leur importance.

Les textes recensés présentent différentes formules de formation pour les personnes bénévoles. Dans un cas, les personnes voulant s'engager comme bénévoles dans les milieux d'hébergement doivent suivre une formation obligatoire de 36 heures et passer un examen écrit. Ensuite, les personnes désirant poursuivre leur engagement bénévole doivent assister à une formation continue tous les quatre mois (Filinson, 2001). D'autres textes décrivent plus en détail la formation offerte aux bénévoles. Par exemple, dans le projet FAST (Anetzberger et Alfonso, 2000), un programme de formation a été conçu spécialement pour les avocats engagés comme bénévoles dans le projet. À l'aide du visionnement d'une bande vidéo et de mises en situation portant sur la maltraitance financière, les avocats apprennent à repérer cette problématique.

5.10 Éléments retenus de la recension des écrits pour la collecte et l'analyse des données de la thèse

Nous venons de présenter l'état des connaissances portant spécifiquement sur l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ces éléments ont été par ailleurs repris dans nos canevas d'entrevues, qui ont été élaborés autant pour les entrevues effectuées auprès des bénévoles qu'auprès des coordonnateurs. En ce sens, la recension des écrits indique que le fait de partir des deux concepts centraux que sont l'interdépendance et la reconnaissance constitue une voie particulièrement riche pour comprendre l'approche politique du *care*. De façon plus précise, le premier élément retenu pour la collecte et l'analyse des données concernent les formes d'activités effectuées par les

bénévoles. Le second élément retenu a trait aux motivations personnelles et altruistes, qui indiquent « une solidarité réciproque » (Havard Duclos et Nicourd, 2005, p. 57) entre les bénévoles et les personnes âgées en situation de maltraitance. De plus, la collecte et l'analyse des données prennent en compte la question des phases décisives de l'action bénévole que sont le recrutement, l'accueil, la formation et le soutien offert aux bénévoles. Évidemment, ces aspects sont examinés sous l'angle de l'approche politique du *care*. Dans la recension des écrits effectuée, il a aussi été question des enjeux en lien avec la place du bénévole dans le continuum de services; cet élément est exploré dans la collecte et l'analyse des données.

5.11 Objectifs spécifiques de la thèse

Dans les pages précédentes, nous avons posé la problématique, le cadre théorique de même que l'état des connaissances sur le bénévolat de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Compte tenu de ce qui précède, les objectifs spécifiques poursuivis sont les suivants :

- 1) Décrire les formes d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et ce, à partir de l'expérience des acteurs concernés;
- 2) Comprendre en quoi l'expérience des bénévoles et des coordonnateurs de programmes et organismes engagés dans la lutte contre la maltraitance s'inscrit dans une perspective de *care* en l'analysant sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance;
- 3) Cerner les paradoxes et tensions de l'organisation du *care* de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- 4) Comprendre l'impact de la situation de handicap de la doctorante sur le processus d'élaboration de la thèse.

5.12 Pertinence scientifique de la thèse

Sur le plan scientifique, peu d'études se sont intéressées à l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Ensuite, si le *care* trouve écho en France (voir, entre autres, Brugère, 2006; 2011; Garrau, 2013b; Paperman 2010), les auteures québécoises qui s'y sont intéressées l'ont surtout fait sous un angle féministe (Gaudet, 2015; Hamrouni, 2015). De même, si les liens théoriques entre le bénévolat et le *care* ont bien été établis, notamment par Chanial (2015, 2014) et Gaudet (2015), peu d'études empiriques en ont cerné les enjeux.

Par ailleurs, tel que nous l'avons vu au Chapitre 2, les écrits scientifiques dépeignent fréquemment une conception négative et individuelle de la vulnérabilité, qui découle d'une survalorisation de l'autonomie au sein de nos sociétés postmodernes (Garrau, 2013a; Garrau, 2013b, Albertson Fineman, 2004). Par ailleurs, toujours dans le Chapitre 2, nous avons vu que cette conception négative de la vulnérabilité reposait sur une approche disjonctive (Génard, 2015) opposant les notions de vulnérabilité et d'autonomie. De manière plus spécifique, nous avons vu que cette conception individuelle de la notion de vulnérabilité est présente autant dans les écrits scientifiques que dans les pratiques dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées. Notre thèse s'appuie plutôt sur l'approche politique du *care*, qui s'appuie sur une approche conjonctive de la vulnérabilité (Genard, 2015), qui stipule que tout un chacun peut être vulnérable à un moment ou à un autre de sa vie.

De surcroît, étant donné que nous devons composer avec une situation de handicap, un retour sur les enjeux qui en sont associés sont décrits et analysés au Chapitre 10. En ce sens, peu d'écrits se sont intéressés aux chercheurs en situation de handicap qui effectuent des recherches auprès de participants sans limitations (Jokinen et Caretta, 2016; Brown et Broadman, 2011; Tregaski & Goodley, 2005), ce qui confère de la pertinence scientifique à cette thèse. En ce sens, afin de pallier nos limitations, nous avons réalisé une partie de nos entrevues en ligne. Selon, Brown et Broadman (2011), la collecte de données en ligne permet au chercheur en situation de handicap d'éliminer certaines difficultés liées aux préjugés ; nous revenons sur cet aspect au Chapitre 10. En ce sens, au plan scientifique, cette thèse

permet de fournir des pistes concrètes aux personnes en situation de handicap qui désirent entreprendre des études postsecondaires et s’engager dans la recherche sociale.

5.13 Pertinence sociale de la thèse

Le *Plan d’action gouvernemental de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022* (Ministère de la Famille, 2017) souligne certains enjeux qui confèrent une pertinence sociale à notre thèse. En premier lieu, parmi les grandes orientations du plan d’action, il y a celle consistant à prévenir la maltraitance et à promouvoir la bientraitance, ce qui, comme nous l’avons vu précédemment, rejoint la théorie politique du *care*. En second lieu, parmi les enjeux majeurs qui ont été soulevés par divers interlocuteurs à l’occasion d’une consultation qui a eu lieu en 2016, le *Plan d’action* souligne l’importance de mieux reconnaître l’apport des organismes communautaires dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. En effet, alors que l’action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées s’actualise dans les organismes communautaires qui encadrent l’action de bénévoles, il importe de bien reconnaître leur contribution au sein du continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées notamment en leur fournissant les ressources humaines et financières adéquates (Regroupement des organismes communautaires de l’Estrie, 2016). Par ailleurs, nous retrouvons les enjeux liés à cet aspect aux Chapitre 8 et 9.

Qui plus est, au plan du renouvellement des pratiques sociales, la thèse permet de mettre à profit l’approche politique du *care* et de renouveler les pratiques, qu’elles soient professionnelles ou bénévoles, dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. En premier lieu, la thèse propose un changement de regard sur la notion de vulnérabilité qui stipule, comme le mentionne Sherwood-Johnson (2013), qu’aucun aîné n’est à l’abri de subir une forme ou une autre de maltraitance; ce pourquoi, selon cette auteure, il importe de mettre de l’avant des pratiques universelles en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. De manière plus précise, nous avons montré que l’action bénévole qui s’exerce dans ce champ spécifique était un terreau fertile pour mettre de l’avant cette conception universelle de la vulnérabilité, étant donné qu’elle se déploie par

et pour les personnes âgées. Comme il en est question dans nos résultats, elle est un levier pour comprendre les notions d'interdépendance et de reconnaissance.

De surcroît, les recommandations qui découleront de la présente thèse permettent de mieux rendre compte de la participation sociale de tous les aînés qui se sentent concernés par le problème social de la maltraitance des personnes âgées dans une perspective d'interdépendance propre au *care*. De façon plus précise, l'action des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, appréhendée sous l'angle politique du *care*, permet de bonifier l'action bénévole qui, plus précisément, prend appui sur les phases décisives du bénévolat, soit le recrutement, l'accueil, la formation et le soutien des bénévoles (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014).

6. MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre, qui se divise en neuf sections, porte sur la méthodologie. Une première section expose les différents postulats épistémologiques de la thèse. Dans un deuxième temps, il est question de l'approche méthodologique privilégiée. Dans un troisième temps, nous décrivons le dispositif retenu pour la thèse, soit la phénoménologie herméneutique (Creswell et Poth, 2018; Van Manen, 2016). La présentation de la méthodologie se poursuit avec les différentes étapes de la collecte de données, qui s'appuie sur un corpus de 27 entrevues, soit 20 entrevues effectuées auprès de bénévoles et 7 entrevues effectuées auprès de coordonnateurs qui soutiennent cette action bénévole. Quatrièmement, nous abordons la question du recrutement des participants, de l'élaboration et de l'évolution des canevas d'entrevues, puis nous nous intéressons au déroulement de la collecte de données et aux enjeux qui y sont associés. La cinquième section se penche sur les considérations éthiques, la sixième, sur les considérations relationnelles. Par la suite, à la septième section, nous décrivons la méthode d'analyse des données. Puis, la huitième section fait état des critères de validité de l'étude. Finalement, la neuvième section brosse un portrait socio-démographique des participants recrutés pour la thèse.

6.1 Postulats épistémologiques

La présente thèse s'inscrit dans un paradigme socioconstructiviste qui stipule que la connaissance est un reflet de la réalité puisqu'elle est construite par l'acteur qui lui attribue un sens à partir de son expérience (Le Moigne, 2012). En ce sens, Creswell et Poth (2018) mentionnent que dans le paradigme socioconstructiviste, les acteurs offrent une compréhension subjective du monde dans lequel ils vivent :

In social constructivism, individuals seek understanding of the world in which they live and work. They develop subjective meaning of their experiences-meanings directed toward certain objects or things. These meanings are varied and multiple, leading the researcher to look for the complexity of views rather than narrow the meanings into a few categories or ideas (p. 24).

À cet égard, Creswell et Poth poursuivent en affirmant que ce paradigme socioconstructiviste se manifeste fortement dans des études de nature phénoménologique, dans lesquelles s'inscrit la présente thèse. C'est donc le sens subjectif de l'expérience des acteurs faisant référence à une sociologie de l'expérience (Dubet, 1994) qui nous intéresse dans cette thèse. Pour Dubet, la sociologie de l'expérience est socialement construite et a pour objet la subjectivité des acteurs, qui se réfère à la compréhension sociologique weberienne qui se définit ainsi :

La compréhension sociologique se donne pour ambition de substituer à l'incohérence du monde humain des images, des relations intelligibles ou, en d'autres termes, de remplacer la confusion du réel par un ensemble intelligible, cohérent et rationnel. Ce projet implique de prendre en compte le sens que les individus donnent à leur conduite, par quoi ils sont véritablement humains. (Schnapper, 2012, p. 9)

Cette réflexion sur l'étude de l'expérience s'inspire également d'une sociologie compréhensive des logiques d'action mise de l'avant en Allemagne par Jürgen Habermas, au début des années 1970 (Van Manen, 1977). Nous pouvons également affirmer que cette philosophie de l'action humaine constitue un retour à une conception fondamentale de l'action que nous retrouvons dans les idéaux-types d'action élaborés par Weber dans les années 1920. En effet, Max Weber a développé une sociologie postmoderne compréhensive de l'action.

6.2 Approche privilégiée

Étant donné la complexité de l'objet de cette thèse, une approche qualitative a été privilégiée; par ailleurs, cette approche s'inscrit dans une perspective socioconstructiviste et interprétative (Creswell et Poth, 2018; Fortin et Gagnon, 2016; Denzin et Lincoln, 2011; Anadón, 2006). Dans cette perspective :

Qualitative research is a situated activity that locates the observer in the world. Qualitative research consists of a set of interpretive, material practices that make the word visible. These practices transform the world. They turn the world into a series of representations, field notes, interviews, conversations, photographs, recordings, and memos to the self. At this level, qualitative

research involves an interpretative, naturalistic approach to the world. This means that qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them (Denzin et Lincoln, 2011, p. 3).

Ainsi, l'approche qualitative se veut toute désignée pour rendre compte de l'expérience de *care* des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

6.3 Dispositif issu de la phénoménologie herméneutique et de la phénoménologie sociologique

Cette thèse emprunte des principes qui relèvent, d'une part, d'éléments qui s'inscrivent dans un dispositif de phénoménologie herméneutique, appelé également phénoménologie de la pratique et qui s'inspire de la philosophie de Heidegger (Van Manen, 2016). D'autre part, la thèse emprunte aussi des éléments de la phénoménologie sociologique d'Alfred Schütz. Dans cette section, nous décrivons tout d'abord les principes de la phénoménologie herméneutique et précisons lesquels ont été retenus dans notre thèse. Par la suite, nous présentons brièvement la phénoménologie sociologique de Schütz (Schütz, 1972) et exposons de quelle façon nous la mobilisons.

6.3.1 Phénoménologie herméneutique

En effet, comme mentionné précédemment, la façon la plus juste d'appréhender le *care* est de l'entrevoir comme une pratique (Garrau, 2013b; Tronto, 2009; Hankivsky, 2004). Dans un même ordre d'idées, Paperman (2011) affirme que le fait de considérer le *care* comme une pratique permet de s'éloigner d'une vision sentimentale ou romantique.

Par ailleurs, les auteurs distinguent deux principales approches en phénoménologie. En premier lieu, la phénoménologie transcendantale s'inspire de la phénoménologie de Husserl (1931) qui a été reprise par Moustakas (1994), tandis que la phénoménologie herméneutique (ou phénoménologie des pratiques) a été initiée par Heidegger et reprise par Van Manen (Van Manen, 1977). Patocka est probablement le premier à affirmer que les explications d'Husserl ne sont pas aussi claires et limpides que le prétend ce dernier. Il voit des limites à

la phénoménologie d'Husserl basée sur l'interprétation intellectuelle de la conscience. En effet, la phénoménologie transcendantale est moins centrée sur les interprétations du chercheur et davantage sur le sens qu'accordent les participants à leur expérience (Creswell et Poth, 2018, p. 78).

Par ailleurs, la présente thèse s'appuie plutôt sur une seconde approche de la phénoménologie, soit celle de la phénoménologie herméneutique, dont le but est de décrire l'expérience vécue des participants (*Lived experience*) (Van Manen, 2016, 1990). Tout d'abord, Van Manen (2016) définit ainsi la phénoménologie de la pratique :

The phrase « phenomenology of practice» refers to the kinds of inquiries that address and serve the practice of professional practitioners as well as the quotidian practices of everyday life [...]. In other words, phenomenology of practice is for practice and of practice. (p. 15)

La phénoménologie herméneutique consiste plus précisément en une méthode conçue pour appréhender à la fois les pratiques professionnelles et les pratiques de tous les jours (Van Manen, 2016) :

Phenomenology of practice not only wants to be sensitive to the concerns of professional practices in professional fields but also to the personal and social practice of everyday living (p. 212).

La phénoménologie herméneutique repose sur une méthode de réflexion sobre qui s'intéresse à l'expérience vécue de l'existence humaine (*lived experience*), qui est considérée comme étant à la fois le point de départ et la finalité de l'expérience vécue (Van Manen, 2016). Par ailleurs, Van Manen (2016) mentionne que l'expérience vécue, *lived experience* (traduit de l'allemand par *Erlebnis*), comporte des implications méthodologiques particulières. Inspirés de Dilthey (Dilthey, 1990), Husserl (Husserl, 1931), Merleau-Ponty (Merleau-Ponty, 1962) et leurs successeurs contemporains, les tenants de la phénoménologie herméneutique ont annoncé leur intention d'explorer directement les origines ou la pré-réflexion de la dimension humaine : *life as we live it*. Le terme herméneutique signifie que la réflexion des acteurs sur

leur expérience provient principalement du langage discursif et des techniques d'interprétation qui rendent la description et l'analyse possibles et intelligibles.

De cette façon, une recherche qui s'inscrit dans une approche phénoménologico-herméneutique s'inspire de ce qui est à la base même de la philosophie huserlienne, soit le retour aux choses mêmes. Ainsi, le dispositif de la phénoménologie herméneutique relève des connaissances cognitives et non cognitives des acteurs (Van Manen, 2016).

Ainsi, comme nous l'avons évoqué à la section précédente, soit la section 6.1 portant sur les postulats épistémologiques de la thèse, la thèse s'inscrit dans une posture constructiviste et compréhensive, qui s'appuie sur une sociologie de l'expérience (Dubet, 1994). En ce sens, la sociologie de l'expérience et la phénoménologie herméneutique (Van Manen, 2016) vont de pair, puisque tous deux s'intéressent aux pratiques quotidiennes des acteurs. Ainsi, tout comme la phénoménologie herméneutique, la sociologie de l'expérience repose sur l'étude pragmatique des actions qui sont produites par les capacités réflexives de l'acteur, ce qui s'inscrit, selon Van Manen (Van Manen, 1977) dans une approche empirique-analytique.

De manière plus spécifique, la phénoménologie herméneutique nous apparaît tout indiquée pour appréhender la pratique du *care* des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. En effet, la présente thèse s'intéresse à l'expérience vécue de deux types d'acteurs, soit les bénévoles et les coordonnateurs qui soutiennent leur action.

De surcroît, Creswell et Poth (2018) mentionnent qu'alors que le dispositif narratif cherche à comprendre l'expérience des acteurs à travers une dimension historiée (récit de vie ou de pratique) et qui est singulière à chacun, le dispositif phénoménologique cherche à comprendre la signification commune à plusieurs acteurs de leur expérience vécue à partir d'un concept ou d'un phénomène. D'un point de vue inspiré de la phénoménologie herméneutique, la présente thèse s'intéresse précisément à l'expérience vécue des bénévoles intégrés dans notre étude, comment ils la décrivent, et de quelle façon ils y réfléchissent.

From a phenomenological point of view, experiences seem to arise from the flow of everyday experience. They are recognizable in the sense that we can recall them, name and describe them, reflect on them. Or perhaps, experiences come into being as experiences because we name and describe them (Van Manen, 2016, p. 34).

6.3.2 Phénoménologie sociologique

En outre, la thèse s'inspire de la phénoménologie sociologique d'Alfred Schütz (1972) et de la sociologie de l'expérience de Dubet (1994). Ainsi, Van Manen (2016) mentionne que la contribution de sociologie phénoménologique de Schütz a été significative pour la compréhension de la phénoménologie de l'action sociale, du monde vécu, et de la notion de multiples réalités; par ailleurs, la phénoménologie de Schütz a eu une grande influence dans les années 1960, et ce, autant en Amérique du Nord qu'en Europe.

Nous pouvons également affirmer que cette philosophie de l'action humaine constitue un retour à une conception fondamentale de l'action que nous retrouvons dans les idéaux-types d'action élaborés par Weber dans les années 1920. En effet, Max Weber a développé une sociologie post-moderne compréhensive de l'action en stipulant que « l'action sociale n'a pas d'unité » (Dubet, 1994, p. 105). Weber propose ainsi « une typologie de l'action multiple. La célèbre typologie des idéaux-types d'action de Weber se déploie ainsi : l'action traditionnelle, l'action rationnelle par rapport aux moyens, l'action traditionnelle par rapport aux valeurs et enfin, l'action affectuelle ou émotionnelle. Si Weber affirme que l'action sociale n'a pas d'unité, la vision weberienne relatée par Dubet entrevoit l'action comme étant définie par des relations. En effet, « l'action est une orientation et une relation » (Dubet, 1994, p. 108). Ainsi, toujours selon Dubet :

La sociologie de l'expérience vise à définir l'expérience comme une combinaison de logiques d'action, logiques qui lient l'acteur à chacune des dimensions d'un système. L'acteur est tenu d'articuler des logiques d'action différentes, et c'est la dynamique engendrée par cette activité qui constitue la subjectivité de l'acteur et sa réflexivité. (1994, p. 105)

Dubet évoque trois principes d'analyse de la sociologie de l'expérience : d'abord, le principe voulant que l'action sociale n'ait pas d'unité, ensuite celui selon lequel l'action est définie par des logiques d'action et, finalement, le principe stipulant que l'expérience sociale est une combinatoire.

La sociologie de l'expérience repose sur le fait que l'action sociale n'a pas d'unité qui s'inspire largement de la sociologie de Weber, ayant théorisé l'action « significative » et la sociologie compréhensive, et qui a proposé une typologie de l'action multiple, ou de pluralités de logiques d'action. Ainsi les célèbres idéaux-types d'action de Weber sont au nombre de quatre et constituent plusieurs significations « pures » : l'action traditionnelle, l'action rationnelle par rapport aux moyens, l'action rationnelle par rapport aux valeurs et l'action affectuelle (émotionnelle) (Weber, 1922, dans Dubet, 1994, p. 105). Il importe de retenir que ces idéaux-types d'action ne doivent pas être considérés comme étant hiérarchiques, mais plutôt comme des logiques qui s'articulent entre elles. Comme le mentionne Dubet : « Il n'existe pas, selon [Weber] *un* système et *une* logique de l'action, mais une pluralité non hiérarchique » (1994, p. 105).

La prochaine sous-section aborde le recrutement des participants et la description des organismes communautaires et des programmes dans lesquels ce recrutement a été effectué. La sous-section suivante traite de l'étape de l'élaboration des canevas d'entrevue, tandis que la troisième sous-section s'intéresse au déroulement des entrevues. Finalement, nous abordons la méthode d'analyse phénoménologique qui a guidé l'analyse des entrevues.

6.4 Recrutement des participants

La première phase a permis de recruter deux types d'acteurs, soit des bénévoles engagés dans les différents programmes et organismes (n=9) et des coordonnateurs de ces mêmes milieux (n=3). À la suite de cette première phase, les entrevues ont été codées et analysées. Dans cette première phase de collecte de données, certaines entrevues sont plus riches que d'autres : par exemple, les trois premières entrevues qui ont été réalisées avec des bénévoles comportent une richesse particulière puisque toutes trois relatent l'expérience concrète des

bénévoles, par l'entremise d'exemples pratiques concrets. Par ailleurs, les entrevues qui ont été effectuées avec les coordonnateurs sont aussi riches en contenu. Néanmoins, d'autres entrevues comportent certaines limites quant à leur durée de réalisation. C'est par ailleurs pour cette raison qu'il y a eu une deuxième et une troisième phase de recrutement.

6.4.1 Description des organismes et des programmes de recrutement des participants

Les deux organismes (organisme 1 et organisme 2) dans lesquels le recrutement des participants a été effectué pour la première phase de la collecte de données sont des organismes communautaires dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ils se situent dans deux régions différentes du Québec, mais ils partagent une même mission : dénoncer la maltraitance, informer les personnes âgées maltraitées, diriger ces personnes vers les bonnes ressources et les accompagner dans leur démarche. Leurs services sont aussi semblables, soit de l'aide individuelle aux personnes âgées en situation de maltraitance. Ils proposent également différentes activités de prévention et de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées. Toutefois, l'organisme 1 centre davantage ses activités sur l'accompagnement individuel de personnes âgées maltraitées, tandis que l'organisme 2 organise davantage d'activités de sensibilisation.

Au moment de la première phase de la collecte de données, soit à l'automne 2014 (de septembre à décembre), l'un des organismes participants était en tournée à travers différents milieux où il est possible de rejoindre les personnes âgées, comme des résidences pour personnes âgées, des centres communautaires, etc. Il leur offrait une activité de sensibilisation sous la forme d'un théâtre-forum associé à un jeu sur la maltraitance envers les personnes âgées. Ce fut une occasion privilégiée pour nous de rencontrer quelques bénévoles qui étaient engagés dans ce projet. Outre ces services, l'organisme 2 offre aussi des services de médiation entre une personne âgée maltraitée et l'auteur ou les auteurs de la situation de maltraitance.

Toujours dans la phase 1, certains participants ont été recrutés dans un organisme communautaire dont la mission est de promouvoir les conditions de vie des personnes âgées

de façon plus générale et dont la lutte contre la maltraitance n'est pas le principal mandat. Toutefois, cet organisme a mis en place un programme plus spécifique à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Le programme 1 a été ciblé pour le recrutement de la première phase de la collecte de données. Ce programme d'intervention, qui n'existe plus, visait à soutenir les personnes âgées en situation de maltraitance. Il était géré par un centre communautaire, qui fait aussi la promotion de services et d'activités visant à développer le sentiment d'appartenance des personnes âgées envers leur quartier. Le programme comptait deux composantes. Le volet intervention développait une présence sur le terrain pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées et il favorisait le travail intersectoriel et interprofessionnel. Le volet déploiement comportait des conférences sur la maltraitance envers les personnes âgées, destinées notamment à des étudiants du programme de techniques policières. Le responsable de cette composante assurait aussi une représentation du centre communautaire dans différentes instances de concertation impliquées dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Par ailleurs, un deuxième programme a été ciblé au recrutement de la deuxième phase de collecte de données. Comme le programme 1, il vise la prévention de la maltraitance, mais il étend sa mission à la prévention de la fraude envers les personnes âgées ; il a été mis en œuvre par divers acteurs provinciaux qui étaient concernés par la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées. Le programme 2 offre des séances d'information dans différents milieux de vie des personnes âgées concernant la maltraitance et la fraude envers des personnes âgées ; ces séances sont animées conjointement par un policier et un aîné bénévole. Finalement, pour la deuxième phase, un bénévole a été recruté dans un organisme différent de ceux sollicités dans la phase 1.

6.4.1.1 Façon dont les participants ont été recrutés

Le recrutement des participants et la tenue des entrevues se sont effectués en trois phases, dont la première s'est déroulée à l'automne 2014, la deuxième à l'été 2016 et la troisième à l'automne 2017. En 2014, un premier contact a été effectué auprès de deux organismes communautaires dont la mission est dédiée à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. À ce moment, un autre organisme, dont la mission n'était pas dédiée à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, mais qui toutefois offrait un programme de bénévolat pour sensibiliser et prévenir la maltraitance a été ciblé. Ainsi, avant même l'obtention du certificat d'éthique, les coordonnateurs étaient invités à signifier l'intérêt de leur organisme au Comité d'éthique à la recherche (CÉR) de la Faculté des Lettres et Sciences humaines de l'Université de Sherbrooke. Une fois que nous avons reçu le certificat d'éthique, les coordonnateurs invitaient les bénévoles intéressés à prendre part à une entrevue et, ce, en leur donnant nos coordonnées. En ce qui concerne la première et la troisième phase de collecte de données, la doctorante convenait avec eux du moment et du lieu de la rencontre. Or, dans la deuxième phase de collecte de données, les participants étaient invités à prendre part à une entrevue à distance, soit par visioconférence (Skype) ou par téléphone et ce, étant donné la distance géographique nous séparant des participants.

6.4.2 Choix des types de participants

Cette thèse donne la parole à deux types d'acteurs de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance : les bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les coordonnateurs de programmes ou d'organismes dédiés à cette lutte.

La conjonction du point de vue de ces deux types d'acteurs permet de répondre aux différents objectifs spécifiques de la thèse. Le point de vue des bénévoles permet d'atteindre principalement les deux premiers objectifs. Il nous donne une description intéressante de leur pratique. De plus, il favorise la compréhension de l'action bénévole dans une perspective de *care*, surtout que l'analyse des propos est réalisée sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance. Le point de vue des coordonnateurs est complémentaire à celui des

bénévoles pour délimiter le rôle des bénévoles et celui des professionnels et aussi accroître la validité interne de notre étude (Creswell et Poth, 2018), alors qu'il permet de trianguler le point de vue de deux types d'acteurs. En outre, le point de vue des coordonnateurs contribue à cerner les enjeux de ce type particulier de bénévolat, notamment en ce qui a trait au recrutement, à l'accueil, à la formation et au soutien à apporter aux bénévoles.

6.4.3 Élaboration et évolution des canevas d'entrevues

Deux canevas d'entrevue ont été élaborés, l'un pour les bénévoles, l'autre pour les coordonnateurs. Dans la première phase de collecte de données, le canevas d'entrevue pour les bénévoles a été constitué en fonction du cadre théorique et de la recension des écrits et portait sur leur représentation de la maltraitance envers les personnes âgées, leurs motivations quant à leur engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance, leur expérience et leurs activités de bénévole, la formation et leur expérience en lien avec la reconnaissance. Les coordonnateurs ont été interviewés sur la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées, les caractéristiques de la clientèle desservie, le recrutement et les critères de sélection des bénévoles, les caractéristiques des bénévoles, leurs représentations de leurs motivations et des formes de reconnaissance que leur donne cette activité, en plus des pratiques d'accueil, de formation et de soutien qui leur sont offertes par l'organisme.

Les entrevues de la première étape ont été suivies par une phase d'analyse préliminaire des contenus, ce qui a permis de raffiner les deux canevas d'entrevue (bénévoles et coordonnateurs). Ce canevas reprenait, dans le but de les approfondir, un certain nombre de thèmes qui étaient ressortis lors de l'analyse préliminaire, à savoir les motivations des bénévoles, leur accueil, leur formation, le soutien reçu et la reconnaissance. De même, dans les premières analyses, la délimitation du rôle des bénévoles était ressortie comme un thème particulièrement fort qui n'était pas inclus dans le canevas d'entrevue original, nous incitant à aborder ce thème dans les entrevues de la deuxième phase. Même chose du côté des coordonnateurs alors qu'à la deuxième phase, l'accent a été mis sur les questions de la

délimitation du rôle des bénévoles par rapport à celui des coordonnateurs. Les versions finales des canevas d'entrevue peuvent être consultées aux Annexes II et III.

6.4.4 *Déroulement des entrevues*

Les entrevues ont été réalisées en trois phases. Lors de la première phase, neuf bénévoles et trois coordonnateurs ont été rencontrés. Le temps d'entrevue a varié de 45 à 90 minutes tant avec les bénévoles qu'avec les coordonnateurs. Cette première phase a été suivie par une période d'analyse préliminaire des données, selon une méthode qui sera décrite dans les pages suivantes. Ensuite, la deuxième phase de collecte de données a été effectuée d'avril à juin 2016. Cette fois, dix bénévoles et trois coordonnateurs ont été interviewés à distance, par téléphone ou par visioconférence. La durée des entrevues se situait à nouveau entre 45 et 90 minutes.

Un portrait détaillé des personnes interviewées est présenté dans le septième chapitre. Comme mentionné précédemment, une troisième phase de collecte de données s'est déroulée à l'automne 2017, alors que deux bénévoles supplémentaires faisant partie de l'organisme 2 ont été rencontrés en face-à-face.

Tel qu'il en a été question plus haut, il importe de souligner que sur les 27 entrevues réalisées, 12 d'entre elles ont été menées à distance (7 par téléphone et 5 par visioconférence) et ce, après beaucoup de résistance et de questionnements de notre part. En effet, nous nous sommes demandé si les entrevues en ligne allaient être aussi valides et riches pour notre analyse. À cet égard, Guillemette, Luckerhoff et Guillemette (2011) mentionnent qu'en dépit du fait que l'utilisation d'internet comme dispositif de recherche soit récente, de nombreuses recherches ont été effectuées sur l'usage de données en ligne comme outil méthodologique. De manière plus spécifique, les auteurs soutiennent que les méthodes de collectes de données en ligne produisent des résultats équivalents aux collectes traditionnelles, les différences ne résidant pas dans la richesse des données (Guillemette, Luckerhoff et Guillemette, 2011; Ross, Mansson, Daneback, Cooper et Tikkanen, 2005). Les auteurs mentionnent qu'il existe plusieurs avantages à la collecte de données en ligne. En premier lieu, ces derniers soulignent

que l'entretien en ligne ne nécessite aucun déplacement. Dans notre cas précis, cela a été facilitant étant donné la situation de handicap de la doctorante. En deuxième lieu, l'entretien en ligne est moins onéreux en frais de transport que l'entrevue qui se réalise en personne, puisqu'il ne nécessite pas de déplacement pour aller à la rencontre des participants (Guillemette, Luckerhoff et Guillemette, 2011). En troisième lieu, les auteurs affirment que l'entretien en ligne permet à la fois au chercheur et au participant une réflexion plus riche en favorisant un examen plus approfondi des questions qui sont explorées. Quatrièmement, toujours selon les mêmes auteurs, la nature impersonnelle de l'entretien en ligne peut amener les participants à exprimer des choses qu'ils ne diraient pas si l'intervieweur était dans la même pièce qu'eux. En ce sens, nous n'avons pas constaté de désavantage à propos des entrevues qui ont été réalisées en ligne sur le plan de la richesse des données, même que certaines d'entre elles seraient beaucoup plus riches que celles qui ont été menées en face-à-face.

6.5 Méthodes de collectes de données

6.5.1 Entrevues semi-dirigées

La collecte de données a été effectuée principalement par des entrevues semi-dirigées ; par ailleurs, cette méthode de collecte de données s'avère centrale dans une perspective interprétative et constructiviste de la recherche. Plus précisément, Savoie-Zajc définit ainsi l'entrevue semi-dirigée :

L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewé (Savoie-Zajc, 2016 : 292).

6.5.2 Récits phénoménologiques

Parmi les vingt bénévoles qui ont pris part à une entrevue, deux d'entre eux (Jacques et Lucie) nous ont livré des récits phénoménologiques (Dubar et Demazière, 2004) dans le cadre d'une approche phénoménologique qui préconise la préréflexion de l'acteur (Van Manen, 2016; Balleux, 2007). En ce sens, Van Manen (2016) souligne l'importance, dans toute étude phénoménologique, de mettre en l'exemple l'expérience des participants. En effet, les anecdotes racontées par les participants seraient le meilleur moyen d'illustrer leur expérience :

I am tempted to believe that the anecdote is the natural way by which particular concerns of living are brought to awareness. Better yet anecdotal narrative allows the person to reflect in a concrete way on experience and thus appropriate this experience (2016:250).

6.6 Considérations éthiques

La présente thèse a tenu compte de plusieurs considérations éthiques. Au début de la première étape de collecte de données, une version du formulaire d'information et de consentement conçu pour les bénévoles et une version de ce formulaire destiné aux coordonnateurs ont été approuvées par le comité d'éthique de la recherche (CÉR) de la Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke. Avant la phase 2, une deuxième version de chaque formulaire a aussi été approuvée par le CÉR; ces versions se trouvent en annexe.

Lorsque c'était possible, la doctorante notait l'adresse courriel du participant au moment de la prise de rendez-vous et lui acheminait le formulaire. Le participant avait alors le temps de prendre connaissance du document, pouvait le signer librement et le remettre à la doctorante lors de l'entrevue ou le lui acheminer par courriel, puisque certaines entrevues ont été effectuées par téléphone ou par visioconférence.

Au moment du premier contact téléphonique avec le participant et de la prise de rendez-vous, la doctorante laissait le choix au participant du moment et du lieu de la rencontre.

6.7 Considérations relationnelles

L'entrevue de recherche est un rapport interpersonnel variable, car c'est l'interaction entre le chercheur et le participant qui influence son déroulement.

L'entrevue semi-dirigée se déroule à l'intérieur d'une relation avant tout humaine et sociale. Les interlocuteurs sont toutefois placés dans une situation de communication qui dépasse la simple conversation. En effet, les thèmes des entretiens sont prédéterminés ; ils sont délimités selon une certaine structure et se produisent à l'intérieur d'un espace-temps (Savoie-Zajc, 2016, p. 344).

En ce sens, la distribution des acteurs est un facteur important. Elle est liée aux caractéristiques physiques et socioéconomiques des protagonistes telles que le genre, l'âge, la position sociale et différents autres facteurs. Ces caractéristiques peuvent influencer le déroulement et les résultats de l'entretien de recherche (Blanchet et Gotman, 2007).

Cette section expose aussi les difficultés méthodologiques qui ont été rencontrées lors de la collecte de données. Par la suite, la méthode d'analyse qui a été utilisée pour le traitement des données recueillies est relatée de manière détaillée. Ainsi, 27 entrevues ont fait l'objet d'une analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2016), qui a été effectuée à partir d'un arbre de codification dont certaines catégories ont été prédéfinies en fonction du cadre théorique et de la recension des écrits. Les prochaines lignes exposent la façon dont nous avons effectué cette codification.

6.8 Analyse des données

Dans cette sous-section, nous présentons la façon dont les entrevues ont été analysées, celles-ci ayant été inspirées de la méthode proposée par la phénoménologie herméneutique (Creswell et Poth, 2018; Van Manen, 2016).

6.8.1 *Transcription*

Avant même l'analyse, les entrevues réalisées ont été retranscrites le plus fidèlement possible sous une forme verbatim par une personne contractuelle, qui s'est appliquée à donner le plus de renseignements possible sur le contexte interactif, par exemple en notant les rires ou les silences (Savoie-Zjac, 2016).

6.8.2 *Élaboration d'un arbre de codification préliminaire*

Après cette transcription, nous avons procédé à l'élaboration d'un arbre de codification préliminaire directement inspiré du but et des objectifs de recherche. En effet, des catégories préliminaires ont émergé de la recension des écrits, du cadre théorique et des objectifs spécifiques de notre recherche : les rôles et activités des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;

- délimitation du rôle des bénévoles;
- caractéristiques des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;
- caractéristiques des organismes et des programmes consacrés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (ressources permettant le recrutement, l'accueil, la formation et l'encadrement des bénévoles);
- phases de l'évolution de l'action bénévole (recrutement, accueil, formation et soutien offert aux bénévoles, reconnaissance). Ces phases du bénévolat sont analysées sous l'angle de deux éléments centraux de l'approche politique du *care*, soit l'interdépendance et la reconnaissance (Tronto, 2009). Ce choix permet d'entrevoir le *care* non pas uniquement en tant que disposition morale, mais également en tant que pratique;
- thématique de la reconnaissance des bénévoles, thème central de la théorie politique du *care*, où une attention particulière a été portée;
- motivations personnelles et altruistes des bénévoles et liens avec les notions d'interdépendance et de reconnaissance, comme il en a été abondamment question au Chapitre 4.

L'arbre de codification préliminaire a été validé par l'équipe de direction de la thèse. Cet arbre a grandement évolué, puisqu'une grande place a été accordée à l'induction de nouveaux thèmes. Cet arbre de codification final, auquel ont été ajoutés des extraits d'entrevues, est présenté aux annexes V et VI. Dans une posture d'analyse où il y a interinfluence entre l'arbre de codification et les deux canevas d'entrevues (l'un qui s'adresse aux bénévoles et l'autre aux coordonnateurs), ces derniers ont également été ajustés. Tout d'abord, la première version du canevas d'entrevue n'abordait pas explicitement la question des motivations des bénévoles, qui est centrale dans les écrits sur le bénévolat chez les personnes âgées (Castonguay et al., 2015; Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Prouteau, 1999). Rappelons que la question des motivations peut être envisagée comme un indicateur de l'interdépendance qui est au cœur de la théorie politique du *care*. Ensuite, la notion de *Giving back* (Simonet, 2010; Simonet-Cusset, 2002), qui est centrale dans les écrits sur le bénévolat et qui, comme l'indiquent les écrits, est une des modalités des processus d'interdépendance et de responsabilité morale, a aussi émergé de l'analyse thématique des premières entrevues. De plus, la tension existant entre la nécessaire liberté des bénévoles d'une part et leur responsabilité morale d'autre part est aussi ressortie dans les premières entrevues. Par ailleurs, l'émergence de ces thèmes a permis de bonifier et de consolider la compréhension de la façon dont l'approche politique du *care* permet de rendre compte de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

6.8.3 *Analyse thématique en phénoménologie*

Une fois l'arbre de codification de base construit, le matériel a été codifié systématiquement en faisant usage du logiciel NVivo 9, lequel fait partie de la famille des CAQDAS (*computer-assisted qualitative data analysis software*) (Miles, Huberman et Saldana, 2015). Par ailleurs, cette codification s'est inspirée des méthodes d'analyse proposées par la phénoménologie herméneutique (Creswell et Poth, 2018 ; Van Manen, 2016). Comme cela est indiqué par Creswell et Poth au sujet de l'analyse phénoménologique :

Develop a list of significant statements. The researcher then finds statements (in the interviews or other data source about how individuals are experiencing the topic; list

these significant statements and treat each statement as having equal worth [...].
(2018, p. 201)

Par ailleurs, dans un dispositif de phénoménologie herméneutique, l'analyse thématique peut s'appréhender en tant que structure de l'expérience (Van Manen, 2016), ou d'unités de sens (Van Manen, 2016). C'est dans cette perspective que des matrices d'analyse ont été produites (Van Manen, 2016).

Par ailleurs, outre l'approche sélective de lecture, Van Manen propose également d'effectuer une lecture plus détaillée des verbatims. Dans cette approche de lecture détaillée, le chercheur doit regarder chaque phrase du verbatim et se demander en quoi elle est révélatrice du phénomène ou de l'expérience décrite.

Celles-ci commencent par dégager les thèmes et les sous-thèmes de même que les citations qui leur sont associées, puis elles les divisent selon certains paramètres. Dans une perspective de phénoménologie herméneutique, cela a permis de dégager l'essence de l'expérience des participants, comme le souligne Van Manen (1997) :

So when we analyse a phenomenon, we are trying to determine what the themes are, the experiential structures that make up that experience. It would be simplistic, however, to think of themes as conceptual formulations or categorical statement. After all, it is lived experience that we are attempting to describe, and lived experience cannot be captured in conceptual abstractions. (p. 79)

Nous avons donc exporté le matériel créé dans NVivo dans Word en vue de créer des matrices d'analyse réunissant l'ensemble des thèmes identifiés en fonction de deux paramètres : le type de participant (bénévole ou coordonnateur) et le lieu de recherche (organisme d'appartenance ou programme d'appartenance) (Miles, Huberman et Saldana, 2015). Chaque matrice est associée à une catégorie d'analyse alors que chaque catégorie d'analyse est associée à un extrait de verbatim par participant. Les matrices d'analyse des bénévoles sont placées à [l'Annexe VI](#) et les matrices d'analyse des coordonnateurs sont placées à [l'Annexe VII](#). De plus, à l'intérieur de ces matrices, Creswell et Poth (2018)

suggèrent de faire un résumé de chaque extrait de verbatim afin de dégager l'essence du phénomène, ce que nous avons fait.

Ensuite, les auteurs insistent sur l'écriture phénoménologique des résultats qui est, selon eux, inséparable de l'analyse des données (Creswell et Poth, 2018 ; Van Manen, 2016). En ce sens, un processus de réflexion a pu être effectué lors de l'écriture des résultats de la thèse. Par ailleurs, ces chapitres ont été révisés, voire réécrits, tout au long du processus d'analyse (qui s'est étendu sur quelques années). Cette écriture phénoménologique nous a permis de revisiter plusieurs chapitres conceptuels de la thèse, un processus d'analyse itératif qui a ainsi permis d'approfondir le phénomène du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées sous l'angle de l'approche politique du *care*.

6.8.4 Analyse compréhensive et typologie

Ainsi donc, l'analyse des entrevues a permis un premier tri à plat des thèmes relatifs à l'expérience de *care* des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Par la suite, nous avons procédé à une seconde étape de reconstruction des données (Maillé, 2018; Deslauriers et Kérisit, 1997). Comme le souligne Maillé (2018), il s'agit d'emprunter le chemin inverse de la déconstruction des données. En effet, le chercheur qui réfère à ce type d'analyse maximise plutôt les différences et les similitudes tout en envisageant la fusion et la subdivision des catégories d'analyse. Issue de la conception weberienne, la méthode typologique proviendrait de *l'idealtypus* de Max Weber (Paillé et Mucchielli, 2016; Schnapper, 2012). Pour Schnapper (2012), « le type-idéal est un tableau simplifié et schématisé de l'objet de la recherche [...]. En ce sens, c'est un instrument privilégié de la compréhension sociologique » (p.18) qui comprend deux caractéristiques : premièrement, l'idéal-type est reconnu pour son abstraction et deuxièmement, pour son caractère instrumental. En ce sens, Schnapper (2012) mentionne que la construction d'idéaux-types ne doit pas être considérée comme un but, mais comme un moyen de la connaissance. Incidemment, la sociologie compréhensive de Weber n'est pas une description de la réalité, mais un instrument pour la comprendre. Nous retrouvons cette analyse typologique au Chapitre 8.

6.9 Qualité scientifique de la thèse

Afin de répondre à des critères de qualité scientifique, la recherche qualitative doit s'assurer de la justesse, de la pertinence et de la consistance de ses observations et de ses analyses (Paillé et Mucchielli, 2008). En ce sens, il existe une grande variété de composantes afin d'évaluer la qualité scientifique d'une étude. De plus, nous pouvons retrouver des différences importantes dans la terminologie employée (Creswell et Poth, 2018; Miles, Huberman et Saldana, 2015; Laperrière, 1997). De cette façon, cette section présente, dans un premier temps, les composantes qui ont été considérées pour assurer la qualité scientifique de cette thèse. Par ailleurs, il convient de souligner le caractère non exclusif d'une technique, qui peut répondre en même temps à plusieurs critères de scientificité. Puis, nous présentons les composantes plus spécifiques au dispositif de la phénoménologie herméneutique dans un deuxième temps.

6.9.1 Composantes pour assurer la qualité scientifique d'une recherche qualitative

Afin d'assurer une rigueur scientifique tout au long du processus de production de la thèse, une attention particulière a été portée aux composantes suivantes : crédibilité ou validité interne, transférabilité et fiabilité.

6.9.1.1 Crédibilité / validité interne

Dans les écrits portant sur les critères de scientificité, la terminologie employée varie considérablement d'un auteur à l'autre (Drapeau, 2004; Laperrière, 1997). La crédibilité, ou validité interne, a trait à la justesse, à la pertinence et à la concordance entre les interprétations et la réalité observée (Miles, Huberman et Saldana, 2015; Laperrière, 1997). Concernant l'usage des deux termes, soit la crédibilité et la validité interne, Drapeau (2004) mentionne que ce critère implique de vérifier si les résultats sont crédibles ou représentatifs de la réalité. De cette façon, les résultats de l'étude doivent refléter les expériences des participants, des chercheurs et des lecteurs du phénomène à l'étude (Creswell et Poth, 2018; Miles, Huberman et Saldana, 2015). Afin de répondre à cette composante, nous avons

favorisé une itération entre le terrain et les données, et ce, à chacune des trois phases de la collecte de données. En effet, après la première phase de collecte de données (où, rappelons-le, nous avons effectué 12 entrevues), nous avons procédé à l'analyse thématique des données recueillies, ce qui nous a permis par la suite d'ajuster et de bonifier nos deux canevas d'entrevues (celui pour les bénévoles et celui pour les coordonnateurs) avant de retourner sur le terrain pour effectuer la deuxième série d'entrevues. Ce même processus a été entrepris pour la troisième phase.

Par ailleurs, un autre moyen a été pris afin d'assurer la crédibilité de la thèse, soit celui de la triangulation (Miles, Huberman et Saldana, 2015; Drapeau, 2004; Laperrière, 1997). Tout d'abord, nous avons pris soin de recruter deux types d'acteurs, soit les bénévoles ainsi que les coordonnateurs d'organismes communautaires ou encore de programmes de lutte contre la maltraitance. En outre, les participants ont été recrutés dans six régions différentes du Québec, ce qui assure également une bonne représentativité. Par ailleurs, cette triangulation a été possible grâce à la réalisation d'entrevues en ligne. Enfin, un autre moyen d'assurer la crédibilité de l'étude a été la retranscription des entrevues dans leur intégralité et le codage par l'entremise du logiciel NVivo.

De plus, la participation à quelques colloques scientifiques (par exemple à l'Association canadienne de gérontologie en 2015) a constitué un moyen d'éprouver la présentation des résultats devant un public informé et ainsi d'accroître la crédibilité de la thèse en recueillant des questions et commentaires.

6.9.1.2 Transférabilité

La transférabilité a trait à l'utilité générale des résultats de la recherche afin qu'ils puissent s'appliquer à d'autres situations ou populations semblables (Laperrière, 1997). Ainsi, notre thèse fournit une certaine transférabilité en élayant une description détaillée du contexte dans lequel s'inscrit le déroulement de la thèse, des participants et du processus de recherche (Castonguay, 2019; Laperrière, 1997). Le présent chapitre fournit plusieurs renseignements à cet égard. De plus, l'analyse fine et détaillée des catégories est présentée aux chapitres 8 et

9, de même que dans le tableau en annexe, qui reprend l'ensemble des catégories qui sont associées à un extrait de verbatim (Annexes V et VI).

6.9.1.3 Fiabilité

La fiabilité fait référence à la possibilité que les résultats soient reproduits à l'intérieur d'autres études (Drapeau, 2004). Pour Laperrière (1997), il s'agit de la capacité de reproduire les outils de la collecte de données à d'autres études. Afin d'assurer la fiabilité des résultats de notre étude, nous avons validé le codage des entrevues par les co-directrices en leur présentant des matrices d'analyse détaillées qui comprenaient, pour chaque catégorie, un extrait de verbatim ([Annexes V et VI](#)). Nos outils de collecte de données peuvent être consultés en annexe ([Annexe IV](#)).

De plus, la triangulation du point de vue de deux types d'acteurs, soit les bénévoles et les coordonnateurs, de même que de plusieurs types d'organismes et de programmes permet d'assurer une certaine représentativité de l'étude. En outre, la triangulation spatiale, soit le fait que les participants aient été recrutés dans six régions du Québec différentes, procure ici encore une certaine représentativité de l'étude; ces éléments permettent de composer, selon Quinn Patton (2002), un échantillon varié (*purposeful sampling*). Néanmoins, la phénoménologie herméneutique se veut plus critique à propos de cette nécessaire triangulation, qui mise davantage sur la notion d'exemple :

The notion of purposeful sampling is sometimes used to indicate that interviewees or participants are selected on the basis of their knowledge and verbal eloquence to describe a group or a (sub) culture to which they belong. This is helpful for ethnographic-type studies, but, of course, phenomenology is not ethnography. However, it may indeed be wise to gather and explore experiential descriptions for individuals who are capable of putting their own experience in oral or written words (Van Manen, 2016, p. 353).

Par ailleurs, il va sans dire que nous avons réalisé un petit nombre d'entrevues, ce qui amène à penser à une absence de saturation des données. En ce sens, les propos de Van Manen (2016) au sujet de la saturation en phénoménologie sont critiques :

Data saturation presumes that the researcher is looking for what is characteristic or the same about a social group of people or an ethnic culture. The researcher keeps collecting data until the analysis no longer reveals anything new or different about the group. But phenomenology looks not for the sameness or repetitive patterns. Rather, phenomenology aims at what is singular and a singular theme or notion may only be seen once in experiential data (2016, p. 304).

6.9.1.4 Critères de scientificité généraux de la phénoménologie herméneutique

En ce qui a trait aux critères de scientificité qui s'appliquent plus spécifiquement à la phénoménologie herméneutique, Van Manen (2016) affirme l'importance, pour une étude qui s'appuie sur une phénoménologie herméneutique, que l'analyse soit guidée par une question qui est de nature phénoménologique. L'auteur insiste sur l'importance que les questions d'entrevues ne cherchent pas à saisir les valeurs, croyances et perceptions des participants, mais qu'elles soient orientées vers l'expérience vécue des participants. Dans notre thèse, nous pouvons affirmer que notre intérêt de recherche, soit l'expérience des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance, de même que l'intérêt de saisir en quoi le *care* permet de mieux comprendre cette expérience, est propre à la phénoménologie. Ainsi, les entrevues ont porté sur le parcours concret des participants, notamment à partir de leur bagage personnel et professionnel, de même que leur expérience passée et actuelle d'engagement bénévole. Par ailleurs, l'expérience concrète des coordonnateurs a également été mise à profit.

6.9.1.5 Généralisation en phénoménologie

D'entrée de jeu, Van Manen (2016) mentionne qu'en phénoménologie herméneutique, les critères de généralisation (empiriques ou quantitatifs) ne doivent pas être confondus avec les critères de généralisation plus généraux que l'on retrouve en recherche qualitative. En effet, pour cet auteur, la phénoménologie herméneutique met de l'avant la singularité et l'unicité des phénomènes, ce qui rend la généralisation impossible, au sens que lui donne la méthodologie qualitative plus générale :

Many qualitative inquiries try to arrive to generalized understandings. Phenomenology is a form of inquiry that does not yield generalisations in the usual empirical sense. The only generalisation allowed in phenomenology is « never generalize » (p. 35).

Néanmoins, comme le pose Van Manen (2016), comment la généralisation qui respecte les principes d'unicité et de singularité peut-elle être possible? En phénoménologie, cet auteur distingue deux types de généralisation : la généralisation existentielle et la généralisation singulière. En premier lieu, la généralisation existentielle concerne la compréhension générale ou universelle du phénomène. Selon l'auteur, la généralisation existentielle est rendue possible grâce à l'identification des thèmes récurrents du phénomène. Dans cette thèse, les chapitres 7, 8 et 9 identifient les thèmes récurrents du phénomène lié à l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ensuite, la généralisation singulière est liée à ce qui est unique ou singulier. Ainsi, chaque participant de notre thèse a pu livrer un témoignage unique de son expérience de bénévolat dans la lutte contre la maltraitance, que ce soit à titre de bénévole ou de coordonnateur. En ce sens, quelques bénévoles ont pu livrer des témoignages spécifiques à leur expérience.

6.9.2 Limites de la validité de la thèse

Comme nous pouvons le constater, la thèse comporte différentes limites quant au respect des critères de validité, notamment sur le plan de la crédibilité/validité interne où il y a eu une absence de retour vers les participants afin de valider leurs propos. Par ailleurs, le petit nombre d'entrevues réalisées constitue une limite supplémentaire pouvant venir questionner la validité de la thèse, et ce, sur le plan de la saturation des données. Toutefois, Van Manen (2016) affirme l'impossibilité d'atteindre la saturation dans le cadre d'une étude issue de la phénoménologie herméneutique, étant donné que chaque expérience est singulière. De même, comme nous l'avons déjà évoqué, la difficulté à recueillir des récits de pratiques auprès des bénévoles et à faire appel à leur préréflexion (Dubar et Demazière, 2004) constitue une limite supplémentaire à cette thèse. Néanmoins, les deux récits recueillis ont été très riches et ont permis d'illustrer la pratique bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers

les personnes âgées. À ce titre, Van Manen (2016) souligne que le défi de répondre aux critères de validité est commun à l'ensemble des études phénoménologiques :

A common problem for phenomenological researchers is to be challenged in defending their research in term of references that do belong to the methodology of phenomenology. This is especially challenging when external concepts of validation, such as sample size, sampling selection criteria, member's checking and empirical generalization are applied to phenomenology. These are concepts that belong to the language of different qualitative methodologies. Qualitative research is not well-served by validation schemes that are natively applied across various incommensurable methodologies. (p. 347)

6.10 Portrait sociodémographique des participants

Cette section présente les caractéristiques sociodémographiques des 27 participants (20 bénévoles et sept coordonnateurs) qui ont été recrutés pour la thèse. Tout d'abord, le Tableau II brosse le portrait des bénévoles participants en fonction de leurs occupations actuelles et passées et de leur formation initiale. Ensuite, le Tableau III fait état des différentes expériences de bénévolat des participants. Finalement, le Tableau IV énumère les caractéristiques des coordonnateurs participants. Afin d'identifier le genre des participants, nous avons attribué à chacun d'entre eux un prénom fictif.

Tableau II
Caractéristiques des bénévoles participants

Partici- pant/ Nom fictif	Orga- nisme/ Program- me	Occupation actuelle	Occupation passée	Formation initiale	Âge
Maurice	Org. 1	Retraité	Ingénieur	Baccalauréat en génie	80 ans
Jacques	Prog. 1	Retraité	Directeur d'un organisme communautaire	Baccalauréat en histoire des sciences	Entre 60 et 65 ans
Lucie	Org. 1	Retraîtée	Enseignante en adaptation scolaire	Formation universitaire en enseignement	Entre 60 et 65 ans
Lisette	Prog. 1	Retraîtée	Employée de bureau	Secondaire 5	Entre 60 et 65 ans

Thérèse	Org. 2	Retraitée	Enseignante au primaire	Baccalauréat en enseignement	
Danielle	Org. 2	Retraitée	Coordonnatrice d'un organisme communautaire	Techniques d'éducation spécialisée	Entre 60 et 65 ans
Henri	Org. 2	Retraité	Policier	Techniques policières	Entre 55 et 60 ans
Pauline	Org. 1	Retraitée	Directrice d'une école secondaire	Baccalauréat en enseignement	Entre 65 et 70 ans
Pierrette	Org. 2	Retraitée	Propriétaire d'un commerce	Secondaire 5	Entre 60 et 65 ans
François	Prog. 2	Retraité, envisage retour au travail	Intervenant en milieu carcéral, préposé aux bénéficiaires	Secondaire 5	Entre 60 et 65 ans
Angèle	Prog. 2	Retraitée	Conseillère municipale	Universitaire	Entre 65 et 70 ans
Marie-Ange	Prog. 2	Retraitée	Caissière dans une caisse populaire (directrice de comptes)	Cours en comptabilité	Entre 60 et 65 ans
Gilles	Prog. 2	Retraité	Commis-voyageur	Secondaire 5	Entre 65 et 70 ans
Annette	Prog. 2	Retraitée	Récréologue	Baccalauréat en récréologie	Entre 65 et 70 ans
Marcel	Prog. 2	Retraité	Psychoéducateur	Baccalauréat en psychoéducation	80 ans
Yvette	Prog. 2	Retraitée	Infirmière en santé communautaire	Baccalauréat en soins infirmiers	Entre 65 et 70 ans
Georges	Prog. 2	Retraité	Comptabilité, gestion de ressources humaines	Baccalauréat en administration	Entre 65 et 70 ans
Louise	Org. 3	Retraitée	Travailleuse dans le domaine de l'éducation	Doctorat non complété	Entre 60 et 65 ans
Pierre	Org. 1	Retraité	Employé cadre dans une commission scolaire	Baccalauréat en administration	Entre 60 et 65 ans
Claudette	Org. 1	Retraitée	Enseignante au primaire	Baccalauréat en enseignement	Entre 60 et 65 ans

Dans un premier temps, il est possible de constater que les bénévoles rencontrés étaient tous retraités et possédaient pour la plupart un diplôme universitaire, à l'exception de Lisette, Pierrette et François, qui avaient un secondaire 5, et de Danielle et Henri, qui détenaient un

diplôme de niveau collégial. De son côté, Louise n’a pas complété son doctorat. Nous pouvons donc constater que les bénévoles recrutés possédaient pour la plupart un diplôme de niveau post-secondaire.

Nous pouvons donc constater que les organismes communautaires font de plus en plus souvent appel à des personnes retraitées qui possèdent une expertise professionnelle antérieure et qui acceptent de s’engager bénévolement dans différentes causes sociales (Simonet, 2010), afin de pallier un certain manque de ressources humaines et financières de ces organismes. Dans un même ordre d’idées, certains auteurs mentionnent que la professionnalisation du secteur des organismes communautaires se situe au-delà de l’action bénévole où le degré de spécialisation devient plus élevé. En ce sens, de cette spécialisation a émergé l’expression de « bénévoles professionnels » (Bédard-Lessard, 2018; Bernardeau Moreau et Hély, 2007). De plus, à l’instar de travaux québécois sur le bénévolat, on retrouve plus de femmes que d’hommes âgés qui s’engagent dans des activités de bénévolat (Gaudet, 2015; Turcotte et Gaudet, 2013).

Fait à souligner, trois des participants (Yvette, Georges et Louise) ont dit qu’ils devaient composer avec des limitations fonctionnelles liées à une certaine perte d’autonomie.

Tableau III
Expérience de bénévolat des participants

Participant	Années d’expérience/ bénévolat LCMA	Années d’expérience/ bénévolat en général	Nature de/des l’expérience.s des bénévoles
Maurice	10 ans et plus	10 ans et plus	A toujours été engagé dans le bénévolat, notamment dans des associations de parents, engagement politique
Jacques	Entre 2 et 5 ans	5 à 10 ans	Impliqué dans des mobilisations citoyennes depuis de nombreuses années
Lucie	Entre 5 et 10 ans	7 ans	Bénévole de longue date (par exemple, dans le mouvement scout)
Lisette	Entre 2 et 5 ans	10 ans et plus	Bénévole de longue date (transport-accompagnement)

Thérèse	Entre 0 et 1 an	5 ans et plus	Bénévole à l'Association des retraités et retraitées de l'enseignement
Danielle	Entre 2 et 5 ans	Entre 5 et 10 ans	Auparavant bénévole en milieu scolaire
Henri	Entre 1 et 2 ans	10 ans et plus	Engagé dans un autre organisme en santé mentale
Pauline	Entre 2 et 5 ans	Entre 2 et 5 ans	A été engagée dans des associations de parents
Pierrette	1 an	10 ans et plus	Engagée dans des groupes religieux depuis plusieurs années
François	Entre 2 et 5 ans	10 ans et plus	Engagé dans les Chevaliers de Colomb depuis plusieurs années
Angèle	Entre 2 et 5 ans	10 ans et plus	Aînée très engagée depuis longtemps dans plusieurs organismes, notamment dans la démarche MADA
Marie-Ange	Entre 2 et 5 ans	Entre 2 et 5 ans	A déjà fait du bénévolat en CH
Gilles	1 an	10 ans et plus	Engagé dans les Chevaliers de Colomb depuis plusieurs années
Annette	10 ans et plus	10 ans et plus	A été bénévole à la Ligne Aide Abus Aînés
Marcel	Entre 0 et 5 ans	10 ans et plus	A toujours été engagé dans le bénévolat tout au long de son parcours de vie
Yvette	Entre 4 ans et 5 ans	10 ans et plus	Bénévole de longue date comme premier répondant
Georges	Entre 4 ans et 5 ans	10 ans et plus	Bénévole de longue date comme premier répondant, a déjà fait du bénévolat en déficience intellectuelle
Louise	Entre 2 et 5 ans	10 ans et plus	A toujours fait du bénévolat dans diverses associations
Pierre	Entre 2 et 5 ans	Entre 5 et 10 ans	A fait du bénévolat dans une banque alimentaire
Claudette	Entre 2 et 5 ans	10 ans et plus	A fait du bénévolat en alphabétisation, a fait du bénévolat dans un CHSLD et est membre du comité des usagers de cet établissement

Au regard du nombre d'années d'expérience de bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, quatre bénévoles étaient nouveaux au sein de leur organisme ou de leur programme d'appartenance (entre 0 et 1 an ou un peu plus d'un an). Par ailleurs, trois bénévoles (Jacques, Maurice et Annette) avaient respectivement dix, sept et dix ans d'expérience de bénévolat dans la lutte contre la maltraitance. L'un des bénévoles (Maurice) possédait plus de dix ans d'expérience dans ce domaine et avait lui-même fondé son

organisme d'appartenance. Fait intéressant à souligner, Annette a longtemps été bénévole pour la Ligne Aide Abus Aînés avant que cette organisation ne se professionnalise. Enfin, quatre bénévoles avaient entre deux et cinq ans d'engagement dans la lutte contre la maltraitance.

Force est de constater que les bénévoles qui ont été rencontrés avaient tous un parcours de bénévolat très riche, au sein de divers organismes et associations comme le mouvement scout, des associations de parents, les Chevaliers de Colomb, des groupes religieux, une coopérative de services à domicile, etc. De plus, trois bénévoles avaient un profil plus militant. Jacques était engagé dans une mobilisation citoyenne de son quartier. Maurice, de son côté, était engagé politiquement et militait pour la défense des droits des retraités. Angèle, pour sa part, était très engagée dans le programme Municipalités Amies des Aînés (MADA) de sa région et dans d'autres organismes destinés aux personnes âgées en siégeant notamment sur un conseil d'administration d'une coopérative de services à domicile et en s'engageant dans le Club Optimiste.

De plus, Yvette était bénévole au sein des premiers répondants dans sa municipalité et y jouait un rôle de sentinelle, souvent auprès des personnes âgées vulnérables de sa communauté.

Maintenant, voyons le portrait socio-démographique des coordonnateurs qui encadrent l'action des bénévoles.

Tableau IV
Caractéristiques des coordonnateurs participants

Participant/ Nom fictif/	Organisme/ Programme	Genre	Années d'expérience en coordination de bénévoles
Julie	Organisme 1	F	5 ans et plus
Francine	Organisme 2	F	5 ans et plus
Jean	Programme 1	M	5 ans et plus
Sylvie	Programme 2	F	5 ans et plus
Christine	Programme 2	F	5 ans et plus
Suzanne	Programme 2	F	5 ans et plus
Fabien	Programme 2	M	5 ans et plus

Les sept coordonnateurs (5 femmes, deux hommes) possédaient tous plus de cinq ans d'expérience dans le domaine de la coordination de bénévoles. Ainsi, Jean et Sylvie ne coordonnaient pas uniquement des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, mais aussi d'autres types de bénévoles. De plus, Sylvie travaillait également dans un centre d'action bénévole et elle coordonnait un programme au niveau provincial. Fait intéressant, France avait été bénévole pendant cinq ans au sein de son organisme d'appartenance avant d'être embauchée comme membre du personnel rémunéré.

Dans les prochains chapitres, il sera question des différents résultats de l'analyse thématique en lien avec les trois premiers objectifs spécifiques de recherche.

7. RÉSULTATS ET DISCUSSION LIÉS À L'OBJECTIF 1

Décrire les formes d'action des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de même que les limites de leur rôle

Ce chapitre montre la pluralité des différents rôles et activités issues de la pratique du *care* des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées; ces rôles et activités ont été décrits par les bénévoles et par les coordonnateurs. À l'instar de la recension des écrits présentée au Chapitre 5, les résultats de l'analyse rencontrent une pluralité de rôles et d'activités chez les bénévoles. En effet, comme le mentionne le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Ministère de la Famille, 2016), les bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées sont appelés à jouer différents rôles à l'intérieur du continuum de services concernés. Rappelons que ce continuum comprend les activités de prévention, de repérage, d'intervention et de coordination. Notons que les diverses formes de bénévolat présentées peuvent s'inscrire dans le « prendre soin », qui correspond à la troisième phase du *care* identifiée par Tronto (2009), et définie au Chapitre 3.

Dans un premier temps, les résultats indiquent que les bénévoles rencontrés jouent essentiellement un rôle lié à la prévention et au repérage de situations de maltraitance, et ce, par l'entremise de l'animation ou de la coanimation d'activités de sensibilisation, comme il en est question dans les écrits spécifiques et comme le montrent par ailleurs certains écrits recensés (Beaulieu et al., 2014; Begley et al., 2012). Dans un deuxième temps, nous constatons qu'une minorité de bénévoles sont appelés à jouer un rôle d'intervention auprès des personnes âgées en situation de maltraitance. Enfin, dans un troisième temps, nous remarquons que plusieurs bénévoles sont appelés à jouer un rôle plus administratif lié à la coordination dans la lutte contre la maltraitance. Ces bénévoles sont aussi conviés à assumer d'autres rôles, tels que l'accompagnement individuel des personnes âgées en situation de maltraitance, la participation à différentes activités de représentation de l'organisme/programmes d'appartenance (représentation aux tables de concertation, tenue de kiosques d'information, etc.), ainsi que la participation à des tâches cléricales ou

administratives. De façon plus globale, à la lumière de ce qui est présenté, il est possible d’entrevoir comment s’actualise le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance, et ce, dans la pluralité de ses formes. Le Tableau V ci-dessous synthétise les différentes formes de bénévolat que l’on retrouve dans les résultats qui sont associées à chaque étape du continuum.

Les formes d’action bénévole selon les étapes de continuum de lutte

Tableau V
contre la maltraitance envers les personnes âgées

Prévention/Repérage	Intervention	Coordination
Animation ou coanimation d’activités de sensibilisation	Visites à domicile <i>Advocacy</i>	Siéger sur un conseil d’administration Autres tâches administratives

7.1 Rôles liés à la prévention de la maltraitance du point de vue des bénévoles

7.1.1 Animation ou coanimation d’activités de prévention et de sensibilisation

D’entrée de jeu, il convient de mentionner que la vaste majorité des bénévoles rencontrés dans le cadre de cette thèse, soit 18 bénévoles sur 20, animaient ou coanimaient diverses activités de sensibilisation et de prévention de la maltraitance envers les personnes âgées. Par ailleurs, rappelons que cette forme d’action bénévole est bien documentée dans les écrits qui lui sont spécifiques (Beaulieu, D’amours et Crevier, 2013; Begley et al., 2012; Penhale, 2006; Anetzberger et Alfonso, 2000; Kaye et Darling, 2000; Filinson, 1995; Burke Bradley et Hayes, 1986). Par ailleurs, le fait qu’un des deux programmes (programme 2) consacre toutes ses interventions à des activités de sensibilisation fait en sorte que la plupart des bénévoles qui ont pris part au projet se consacrent à de telles activités. Ces activités se déroulent dans différents milieux où l’on retrouve des personnes âgées, tels que les centres de jour, les résidences pour personnes âgées, etc.). Parmi les bénévoles qui animaient ou coanimaient des activités de prévention et de sensibilisation à la maltraitance envers les

personnes âgées, un participant avait lui-même fondé son organisme d'appartenance et conçu les différentes activités de ce type qui sont offertes par son organisme. Par ailleurs, dans la coanimation de ces mêmes activités, les bénévoles sont appelés à jouer différents rôles qui sont complémentaires à ceux des intervenants professionnels. Ainsi, alors que ces derniers sont davantage en mesure de présenter des contenus sur la problématique de maltraitance, certains bénévoles (n=2) jouent un rôle actif dans l'accueil des participants. D'autres bénévoles sont appelés à présenter certains contenus au sujet de la problématique de la maltraitance et sur les droits des personnes âgées, en plus de donner de l'information sur les ressources disponibles. Enfin, trois bénévoles ont mentionné que, dans le cadre de ces activités, leur rôle était de présenter la mission et les services de leur organisme d'appartenance.

7.1.2 Accueil des participants

Parmi les bénévoles qui sont engagés dans les différentes activités de sensibilisation à la maltraitance, deux d'entre eux ont mentionné qu'ils avaient la tâche d'accueillir les participants lors de ces activités. Comme le relate Pierrette :

Accueillir les gens, ça fait partie de moi. Que les gens soient bien. Faire en sorte que, quand ils arrivent, ils soient bien accueillis. Ils sont contents et ils peuvent plus capter la conférence avec joie, ils sont plus réceptifs. **(Pierrette, organisme 2)**

Par ailleurs, cet accueil s'inscrit dans un rôle d'auxiliaire qui permet à certains bénévoles de mieux respecter leurs limites. Notons que la question des limites des bénévoles sera abordée dans les sections 7.2 et 7.3.

J'assiste les conférenciers lors des activités de sensibilisation. J'ai dit à la directrice que, parler en public, ça ne m'intéresse pas, c'est trop stressant. Moi, j'ai fait ça toute ma vie, enseigner. Je le sais que c'est demandant de se préparer et de donner la bonne information, je ne veux pas rentrer là-dedans [...]. Il y des bénévoles qui [animent des activités de sensibilisation sur la maltraitance] et, des fois, ils aiment ça, être accompagnés. Moi, j'ai de l'entregent, et, quand les personnes arrivent à la conférence, je vais les saluer, je vais serrer des mains, je vais jaser un petit peu. **(Claudette, organisme 1)**

7.1.3 Animation de jeux, saynètes, théâtre forum

Les bénévoles sont également appelés à s'engager dans l'animation de jeux, de saynètes ou de théâtre-forum dans le cadre d'activités de prévention de la maltraitance auprès de divers publics de personnes âgées, à l'instar de ce que décrivent Beaulieu et al. (2018a, 2018b). Au moment de la première phase de collecte de données 2014, un organisme concrétisait un projet de théâtre-forum sur la maltraitance où des bénévoles étaient appelés à jouer dans différents sketches mettant en scène des situations de maltraitance. Ces sketches étaient présentés à certains publics, par exemple dans des résidences pour personnes âgées.

7.1.4 Activités liées à la détection de la maltraitance lors d'activités de sensibilisation

En outre, les bénévoles jouent un rôle prépondérant dans la détection de situation de maltraitance. Ainsi, comme le soulignent Claudette et Yvette :

Nous on est là pour aviser, pour sensibiliser. Parfois les personnes âgées nous apportaient un cas concret. Les rencontres sont courtes, mais c'est toujours très intéressant. Mais les aînés sont portés à parler de leur situation personnelle. C'est difficile des fois de continuer la discussion sur ça alors respectueusement et poliment on leur dit : « Si vous voulez après la rencontre, après la conférence on aimerait ça vous rencontrer. C'est à ce moment-là que les gens peuvent nommer des choses qui vivent, ça les fait réaliser qu'ils peuvent vivre de la maltraitance. Ça suscite beaucoup de discussions. **(Claudette, organisme 2)**

La maltraitance bien tu vois à la dernière rencontre qu'on a animée il y en a une qui en a parlé. Il est arrivé quelque chose avec son fils, puis elle a appelé la police. Elle l'a fait arrêter. Les gens en parlent et puis ou bien parlent de gens qu'ils connaissent. On est toujours, on leur dit toujours qu'on est disponible après, nous ou la policière, on est toujours disponible après pour parler de cas individuels. On les oriente vers les ressources. **(Yvette, programme 2)**

7.1.5 *Animer des discussions de groupe lors d'activités de sensibilisation*

D'autre part, les bénévoles sont amenés à animer des discussions de groupe lors d'activités de sensibilisation. L'un des programmes dans lequel les bénévoles sont engagés présente des capsules vidéo de mises en situation de maltraitance. À la suite de la diffusion de ces capsules, les bénévoles animent une période de discussion avec les participants :

Ce sont des petites capsules seulement de deux, trois minutes chacune, c'est pour engager la conversation avec eux puis c'est grâce à leur participation que ça va devenir intéressant. **(Yvette, programme 2)**

7.2 Coordination selon le point de vue des bénévoles

7.2.1 *Direction d'un organisme communautaire de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées*

Toujours en s'inspirant du continuum de services qui est décrit dans le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Ministère de la Famille, 2016), certains bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées sont appelés à jouer un rôle dans des actions de coordination. Cette forme de bénévolat est par ailleurs bien documentée dans les écrits spécifiques du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance, en particulier dans les écrits québécois (Bédard-Lessard, 2018; Beaulieu et al., 2014). À l'intérieur de ces activités de coordination, une bénévole assure (dans le cas de Louise) ou a assuré (dans le cas de Maurice, qui a maintenant cédé sa place) la direction d'un organisme communautaire de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

7.2.2 *Activités de représentation et d'administration*

Six bénévoles s'impliquaient dans diverses activités de représentation ou d'administration pour leur organisme ou programme d'appartenance. Bien que ces deux types d'activités soient différentes, ils font tous deux parties de la même phase du continuum proposé dans le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (Ministère de la Famille, 2016).

Ainsi, une bénévole participait à des kiosques d'information pour son organisme à différents endroits, par exemple dans les salons pour personnes âgées.

7.2.3 Représentation sur des tables de concertation

Un autre type de représentation consiste à siéger sur différentes tables de concertation au nom de leur organisme ou de leur programme d'appartenance dans une perspective de collaboration intersectorielle. Trois bénévoles s'étaient engagés dans ce type d'activité. Les propos d'une des bénévoles témoignent de son grand engagement dans le cadre de ce rôle :

Des représentations, là, je pourrais t'en donner, j'ai tout fait, j'en ai pour trois pages. J'[y allais] souvent comme déléguée pour représenter [l'organisme] et j'ai assisté aux assemblées régionales. Des fois, c'était des formations. J'intervenais pour mon milieu à moi, j'intervenais... Tu sais, quand on parle d'expérience et d'échange de moyens, moi, j'étais là pour dire ce que nous, on offrait, et j'étais là aussi pour aller chercher peut-être d'autres moyens qui peuvent nous aider davantage à régler [une situation de maltraitance] [...]. Ça fait qu'on devient bien aidant et complémentaire dans le sens qu'on échange des services. C'est très important, du travail en partenariat. **(Pauline, organisme 1)**

7.2.4 Engagement sur le conseil d'administration de l'organisme de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

L'action bénévole de cinq participants consistait à siéger sur le conseil d'administration de leur organisme d'appartenance en occupant divers postes, que ce soit comme président, vice-président ou trésorier. Enfin, un autre bénévole représentait son organisme d'appartenance dans le cadre de visites d'appréciation de la qualité de résidences privées pour personnes âgées.

Dans la prochaine section, nous présentons une forme moins commune du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance, soit l'accompagnement individuel d'ânés en situation de maltraitance.

7.3 Accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance

Comme nous l'avons vu, l'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance peut prendre différentes formes, telles que le soutien aux interventions professionnelles auprès de personnes âgées maltraitées.

À l'instar de ce qui a été présenté dans l'état des connaissances (que le lecteur peut retrouver au Chapitre 5, ce type d'accompagnement prend une multitude de formes : les visites à domicile, l'orientation des personnes âgées vers différentes ressources, la protection des avoirs, l'information et la représentation dans la défense de leurs droits, le soutien-conseil auprès des personnes âgées et auprès des intervenants et, enfin, les entrevues individuelles.

7.3.1 *Référence des personnes âgées vers différentes ressources*

Certains bénévoles effectuent de la référence des personnes âgées en situation de maltraitance vers différentes ressources communautaires ou du réseau de la santé et des services sociaux, ce qui est le cas pour deux des cinq bénévoles qui faisaient de l'accompagnement individuel.

Un autre bénévole s'engage plus particulièrement dans un service de référence et d'information sur les droits au sein de son organisme, où il joue principalement un rôle de référence :

Je suis bénévole [...] pour informer des gens sur leurs droits, sur les services gouvernementaux auxquels ils ont droit. On cherche dans internet, on cherche dans des bottins, ça peut être des personnes handicapées, on trouve les fondations qui peuvent leur payer les cannes et les appareils qu'ils ne peuvent pas se payer. C'est de donner l'information et d'accompagner les gens pour qu'ils fassent la démarche. **(Jacques, programme 1)**

Fait intéressant, Annette est dans la coanimation d'activités de sensibilisation. Elle avait longtemps été bénévole pour une ligne téléphonique de référence pour les personnes âgées maltraitées, avant la professionnalisation de la ligne Aide Abus Aînés et le retrait des

bénévoles. Son rôle principal consistait alors à référer les personnes âgées maltraitées vers différentes ressources.

À l'instar de ce que l'on retrouve dans les écrits (Bédard-Lessard, 2018; Beaulieu et al., 2014; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000), trois des bénévoles qui ont pris part au projet (Maurice, Jacques et Lisette) étaient appelés à faire l'analyse de documents financiers et/ou légaux pour des personnes âgées, ce qui pouvait parfois les amener à détecter des situations de maltraitance financière ou de violation des droits. Une bénévole relate un accompagnement qu'elle a effectué auprès d'une femme âgée en situation de maltraitance financière :

J'avais tout regardé avec elle - les papiers, les rapports d'impôt - pour voir combien [d'argent] avait été sorti du compte de banque pour en faire un relevé.
(Lisette, organisme 1)

Un autre bénévole a été amené à analyser le contrat frauduleux qu'une dame âgée avait signé avec une entreprise privée spécialisée en services de soutien à domicile. Par la suite, ce bénévole a rédigé une plainte qui a été acheminée à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

De plus, l'un des bénévoles informait les personnes âgées en situation de maltraitance sur leurs droits en analysant différents documents; par exemple, il a analysé des documents fiscaux d'une personne âgée afin de voir si cette dernière avait le droit de recevoir un crédit d'impôt même si elle demeurait dans un logement subventionné.

7.3.2 Soutien-conseil

Les bénévoles étaient amenés à effectuer deux types de soutien-conseil, soit un soutien-conseil auprès de personnes âgées maltraitées de même qu'un soutien-conseil auprès des professionnels qui interviennent auprès des personnes âgées. Mentionnons ici que si le soutien-conseil effectué par les bénévoles auprès des aînés maltraités est bien documenté dans les écrits (Bandy et al., 2014; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000), le soutien-

conseil qui est effectué auprès des intervenants l'est beaucoup moins. Voyons le point de vue des bénévoles au regard de ces deux catégories d'analyse.

7.3.3 Soutien-conseil auprès des personnes âgées maltraitées

En plus de dispenser de l'information précise aux personnes âgées subissant diverses situations de maltraitance, deux des bénévoles (Jacques et Maurice) jouaient également un rôle de soutien-conseil, comme l'illustrent les propos de ce Jacques :

Il y a une intervenante de milieu qui détecte et elle, elle fait de l'intervention. Moi, je suis plus dans l'accompagnement pour informer la personne et lui expliquer... lui expliquer ou l'accompagner dans certaines démarches, peu importe la difficulté, ou la soutenir pour faire sa démarche pour se trouver un logement pour sortir de l'itinérance, quelque chose de même. Mais, je fais aussi du bénévolat pour informer et renseigner les gens sur leurs droits [...]. Nous, on est toujours dans l'accompagnement-soutien. **(Jacques, programme 1)**

À la lecture des propos de Jacques, nous pouvons voir que son rôle est bien délimité par rapport à celui de l'intervenante de milieu. Nous revenons sur cet aspect aux sections 7.3 et 7.4.

7.3.4 Soutien-conseil auprès des intervenants

Qui plus est, deux bénévoles (Jacques et Henri) sont appelés à jouer un rôle de soutien-conseil auprès de professionnels qui interviennent auprès de personnes âgées maltraitées; ce rôle était investi par des bénévoles possédant une expertise particulière. L'un de ces bénévoles, jadis directeur d'un centre communautaire, a accompagné une dame âgée chez une avocate à la demande de l'intervenante avec qui il collaborait; cette dame envisageait d'entamer une poursuite contre son fils qui lui avait soutiré une somme importante.

Il y a deux choses que [l'intervenante de milieu] m'a demandé de faire. Elle avait le nom d'une avocate qui peut nous conseiller dans une situation [de maltraitance]. J'ai accompagné la dame chez l'avocate, et, à partir de ce qu'elle nous a donné comme conseil, c'était d'abandonner le système judiciaire parce qu'il n'y avait pas de pistes de solution. Elle ne pouvait pas poursuivre au

criminel, c'était impossible parce qu'elle avait signé une procuration [...]. Ça fait que, tout de suite, on a abandonné la dimension juridique, mais, même moi, à partir du dossier de police et des informations financières, j'ai quand même creusé pour voir ce qui s'était fait avant les procurations et après les procurations. Donc, j'ai dit à l'intervenante de milieu : « La seule piste qui reste, c'est que cette personne-là, sur une base volontaire, accepte de réparer ce qu'elle a fait dans la mesure de ses moyens ». **(Jacques, programme 1)**

Henri est un policier à la retraite. Son rôle consiste à conseiller et à seconder l'intervenante de son organisme d'appartenance dans des situations où la sécurité de cette dernière peut être compromise :

J'ai assisté à une rencontre individuelle avec une dame âgée et l'intervenante de l'organisme. Elle a dit qu'elle était victime de maltraitance financière par son fils. Mon rôle, c'était un peu d'assurer une protection pour l'intervenante et pour la dame. La [dame âgée] ne voulait pas qu'on aille chez elle parce qu'elle avait peur que son fils arrive. On s'est rendu à l'hôtel de ville [...] pour rencontrer la dame. Ensuite, la dame s'est mise à dire que le fils travaillait pour la municipalité et on était à l'hôtel de ville. Donc, j'étais là pour assurer la sécurité. **(Henri, organisme 2)**

7.3.5 Protection des avoirs des personnes âgées et détection des situations de maltraitance financière

Une autre forme d'accompagnement individuel effectué par les bénévoles est la protection des avoirs des personnes âgées et la détection de la maltraitance financière. Ce résultat concorde avec les écrits spécifiques au bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (voir Bandy et al., 2014).

Ainsi, Lucie a été appelée à jouer le rôle de représentante légale auprès d'un aîné inapte présentant une déficience intellectuelle et de la vulnérabilité à la maltraitance financière; elle a protégé les avoirs de la personne au moyen de placements pour prévenir les abus financiers.

Monsieur a eu un héritage, il a fallu encore faire des placements. Parce qu'il le montrait à tout le monde et parce qu'il n'arrête pas de dire qu'il a beaucoup d'argent, ça le place dans une position vulnérable parce que c'est une personne très vulnérable. Si on n'avait pas été dans ce dossier, monsieur aurait zéro sou aujourd'hui. **(Lucie, organisme 1)**

Un autre bénévole, Maurice, a mentionné qu'il avait accompagné une dame âgée dans ses démarches concernant une succession; il s'est assuré que la dame ait accès au compte conjoint après le décès de son mari. Fait à souligner, Maurice a exprimé son indignation envers le comportement de la banque à l'égard de la dame âgée qu'il accompagnait :

Je l'ai aidée jusque dans ses problèmes bancaires [...]. J'avais trouvé que c'était trop [injuste] la façon dont la banque traitait les personnes âgées. **(Maurice, organisme 1)**

7.3.6 Information donnée aux personnes âgées sur leurs droits, la représentation et l'advocacy

En plus de jouer un rôle de soutien-conseil, trois bénévoles sur 18 ont été appelés à soutenir les personnes âgées dans la défense de leurs droits (Maurice, Jacques, Lucie et Louise). Pour ces personnes, l'accompagnement peut prendre différentes formes et leur niveau de responsabilité peut varier, à l'instar de ce que mentionnent les écrits (Bédard-Lessard, 2018; Bandy et al., 2014; Beaulieu et al., 2014; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000).

7.3.7 Information donnée aux personnes âgées sur leurs droits

Les bénévoles ont mentionné qu'ils accompagnaient des personnes âgées en situation de maltraitance. Par exemple, Jacques parle de son expérience de représentation de personnes âgées subissant de la violation de droits, entre autres auprès de députés :

On [fait] de l'advocacy. On [...] respecte la confidentialité, on ne nomme pas la personne. On rencontre le député, ou, quand on rencontre ou jase avec du monde qui sont dans des lieux décisionnels, je leur dis : « Regarde, là, j'ai quatre cas comme ça, j'en ai huit autres comme ça. Là, il faut trouver une solution [...] pour améliorer les trous du système. **(Jacques, programme 1)**

Par ailleurs, ce type d'accompagnement est similaire à celui qui est décrit dans les écrits de Beaulieu et al. (2018a; 2018b; 2018c) et de Bandy et al. (2014). De surcroît, un autre bénévole a relaté une situation où il a été appelé à représenter une personne âgée qui avait été fraudée par une firme privée de services à domicile. Il a collaboré avec son organisme

d'appartenance à une enquête dans le but de trouver des preuves pour porter plainte contre l'entreprise. Appuyé par son organisme d'appartenance, ce bénévole a rédigé une plainte qui a été traitée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Un autre bénévole a été amené à collaborer à une enquête policière dans une situation où une personne aînée avait été maltraitée financièrement par son fils. Il a participé à l'élaboration du dossier de preuves; ce dossier a été soumis à une avocate, qui a constaté qu'il n'y avait aucune possibilité de poursuite criminelle. Finalement, le dossier a été réglé en médiation par l'entremise de la justice réparatrice.

De plus, Pierre, un bénévole provenant du même organisme d'appartenance que Maurice, mentionne qu'il doit parfois rédiger des lettres de mise en demeure, par exemple à un propriétaire de logements :

J'accompagne une dame. Chez elle, à chaque fois qu'il pleut, il y a de l'eau qui rentre chez elle par sa fenêtre de chambre. Ça fait plusieurs fois qu'elle en parle au propriétaire, mais le propriétaire ne bouge pas. Je me suis rendu chez elle pour faire un constat et c'est vrai que l'eau rentre. Ça commence à abimer le gyproc [sic], le plancher et tout ça, donc j'ai appelé le propriétaire [...]. Le propriétaire ne s'en est pas occupé, donc j'ai constitué une lettre de mise en demeure. **(Pierre, organisme 1)**

Puis une autre bénévole assure à elle seule la coordination d'un organisme. Son rôle consiste à défendre les droits de personnes aînées vivant diverses situations de violation des droits :

J'interviens auprès des personnes aînées qui ont des problèmes avec leurs enfants qui font de l'intimidation pour régler des... Veux-tu que je te donne un cas? La dame, son mari est décédé, elle a les clefs de la voiture et de la maison, et son fils qui demeurait en bas la harcelait pour qu'elle lui donne la voiture, qu'elle lui donne plus d'argent et ainsi de suite. On a dû faire intervenir la police pour faire cesser l'intimidation. Il allait frapper à sa maison et ainsi de suite. **(Louise, organisme 3)**

7.4 Point de vue des bénévoles sur la délimitation de leur rôle par rapport aux autres acteurs dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées

Dans notre recension des écrits que nous retrouvons au Chapitre 5, nous avons identifié que la question de la délimitation du rôle des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la

maltraitance envers les personnes âgées était importante dans la compréhension de cette pratique (Bédard-Lessard, 2018; Beaulieu et al., 2014). Par ailleurs, cet enjeu de délimitation des rôles est également présent dans les écrits plus généraux sur le bénévolat (Sévigny et Vézina, 2007). Ainsi, notre analyse thématique a catégorisé cette délimitation en deux volets, soit la délimitation liée à l'expérience et au rôle des bénévoles et celle qui est liée à des actes professionnels.

7.4.1 Délimitation liée à l'expérience et au rôle des bénévoles

Huit bénévoles ont évoqué leurs limites comme bénévoles, lesquelles, selon eux, sont attribuables à leur expérience plus restreinte dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et à leur rôle dans leur programme ou organisme d'appartenance. En effet, un bénévole disait que, dans les accompagnements individuels de personnes âgées en situation de maltraitance, ce n'était pas lui qui était appelé avec les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, mais plutôt l'intervenante de son organisme d'appartenance, qui avait davantage de contacts avec les partenaires :

Souvent, avec les intervenants du CLSC ou du CSSS, je laisse ça à [l'intervenante] parce qu'elle connaît les bonnes personnes. **(Jacques, programme 1)**

D'autres bénévoles disaient qu'ils ne possédaient pas encore l'expérience ou les connaissances requises pour accompagner les personnes âgées en situation de maltraitance ou présenter des contenus lors d'activités de sensibilisation, mais qu'ils allaient acquérir cette expérience et ces connaissances avec le temps.

Pour l'instant je ne suis pas ferrée encore pour présenter du contenu. **(Thérèse, organisme 2)**

Les propos de Lisette vont dans le même sens :

Je ne pense pas que ce serait mon rôle de dire à une personne : « OK. On va aller voir un avocat. » Et là, l'avocat dit des choses, et moi, je dis mon point de vue. Je pense que je ne serais pas à l'aise là-dedans. **(Lisette, programme 1)**

Pierre abonde dans le même sens en ce qui concerne l'importance de bien délimiter le rôle du bénévole par rapport à celui des intervenants professionnels :

Parce que les bénévoles ici sont surtout employés à donner des conférences, à être sur le conseil d'administration ou à animer des tables rondes. C'est à peu près ça, les bénévoles qu'on a, mais ce n'est pas des bénévoles qui sont des intervenants [...]. Puis, c'est le rôle de la directrice générale de bien monter le mur à la bonne place entre ce que le travail qui est fait par ses employés et le travail qui est fait par les bénévoles pour ne pas que l'un empiète sur l'autre. **(Pierre, organisme 2)**

7.4.2 Délimitation liée aux actes professionnels réservés

Une autre délimitation du rôle des bénévoles par rapport à celui des intervenants est liée de très près à l'enjeu des actes professionnels réservés, comme le mentionne ce bénévole qui pense bénéficier d'une certaine protection de la part de son organisme d'appartenance :

Je [ne fais pas partie] d'un ordre professionnel, ça fait qu'il faut mettre des choses qui ne nuisent pas à la personne [...] on a sûrement une assurance protection civile et on est sûrement protégés au niveau de la CSST comme bénévole, mais là, je n'ai pas vérifié ça, j'ai présumé. **(Jacques, programme 1)**

Un autre bénévole a lui aussi mentionné que ses actions étaient protégées par l'organisme au sein duquel il fait son bénévolat :

J'ai la quasi-certitude qu'on est couverts mur à mur. Est-ce qu'on pourrait dire : « J'étais allé à une réunion, ils m'ont donné tel conseil et je l'ai fait, mais je trouve qu'ils m'ont mal conseillé et je fais une poursuite »? Je pense, moi, que l'organisme nous couvre mur à mur; j'imagine que, dans la mesure où on reste dans des règles de bénévole, nous sommes couverts. **(Marcel, programme 2)**

Nous pouvons constater que ces deux bénévoles exposent des présomptions non vérifiées au sujet d'une certaine protection. Par ailleurs, la section 7.5 aborde cette section du point de vue des coordonnateurs.

7.5 Point de vue des coordonnateurs sur ces formes d'action bénévole

Les coordonnateurs des divers programmes et organismes ont discuté des différentes formes d'action bénévole possibles dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées. À cet égard, leurs propos convergent avec ceux de bénévoles.

7.5.1 Point de vue des coordonnateurs sur l'animation d'activités de sensibilisation par les bénévoles

Ainsi, quatre des sept coordonnateurs, soit ceux issus du programme 2, ont parlé de l'engagement des bénévoles dans des activités de sensibilisation au problème social de la maltraitance; rappelons que le programme 2 est voué à la présentation d'activités de sensibilisation à la maltraitance, activités qui sont coanimées par un bénévole et un policier.

De même, les trois coordonnateurs provenant des autres programmes ou organismes ont mentionné que la participation des bénévoles concernait essentiellement la coanimation des activités de sensibilisation. Selon Julie :

On a des bénévoles comme ça qui se rendent disponibles pour [animer] des activités [de sensibilisation]. Cet automne, on a des [activités de sensibilisation] qu'on va animer, ça prend la forme d'une demi-journée [...]. Ce n'est pas juste une activité récréative et festive, c'est aussi une activité où on va venir comme sensibiliser à la maltraitance, mais sous une forme peut-être plus festive de jeux lors de la tenue de ce type d'activité. Deux bénévoles vont animer un jeu sur la maltraitance financière. **(Julie, organisme 1)**

Par ailleurs, Jean mentionne que l'engagement des bénévoles dans l'animation d'activités de sensibilisation constitue un projet intéressant à envisager.

Dans les trois prochaines années qui suivront, moi, j'ai l'intention de former des bénévoles pour qu'ils donnent des conférences sur la maltraitance. (**Jean, programme 1**)

De plus, trois coordonnateurs ont précisé que l'action bénévole pouvait prendre plusieurs autres formes, par exemple siéger sur un conseil d'administration ou à des tables de concertation ou tenir des kiosques d'information. Ces coordonnateurs ont également discuté de l'implication des bénévoles dans des tâches plus cléricales telles que la distribution de dépliants. Comme nous l'avons mentionné plus haut, le rôle des bénévoles se différencie de celui des professionnels, comme nous le verrons plus en détail dans la prochaine section.

7.5.2 Point de vue des coordonnateurs sur la délimitation du rôle des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance

Comme nous l'avons vu dans la section portant sur l'analyse des entrevues des bénévoles, la délimitation du rôle des bénévoles par rapport à celui des intervenants professionnels constitue un thème fort, mais ce thème émerge tout aussi fortement des entrevues qui ont été effectuées avec les coordonnateurs de bénévoles.

7.5.2.1 Délimitation liée à l'expérience et au rôle des bénévoles

À l'instar de ce qui a été évoqué par les bénévoles, les propos des coordonnateurs parlent de l'importance de bien délimiter le rôle des bénévoles par rapport à celui des intervenants professionnels. Rappelons ici que la question de la délimitation des actions entre les bénévoles et les professionnels est bien documentée, et ce, autant dans les écrits plus généraux sur le bénévolat (voir entre autres Sévigny et Vézina, 2007) que dans les écrits plus spécifiques sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance (voir entre autres Beaulieu et al., 2018c; Bédard-Lessard, 2018; Beaulieu et al., 2014).

Ainsi, ce coordonnateur souligne la nécessité de recadrer les limites des bénévoles dès le début de leur engagement :

Tu le vois aussi quand tu passes un bénévole en entrevue; il y en a qui sont trop exubérants, qui voudraient sauver l'humanité. Ce n'est pas ça, le but [du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées]. Parce qu'il y en a qui arrivent pour faire du bénévolat et qui ont plutôt une mentalité d'intervenant, ils pensent que c'est eux qui vont faire l'intervention, alors il faut leur expliquer que ce n'est pas comme ça que ça fonctionne. **(Jean, programme 1)**

Une autre coordonnatrice parle de l'importance de cette délimitation des rôles des uns et des autres dans une situation particulière. Comme nous l'avons vu, les bénévoles ne se sentent pas toujours confortables dans une intervention individuelle, notamment lorsqu'ils reçoivent les confidences de personnes âgées qui ont été maltraitées :

J'ai vu des bénévoles aussi être mal à l'aise suite à des situations qui leur étaient racontées, des situations souvent où les gens vont s'ouvrir spontanément suite à une présentation. Les bénévoles, ce ne sont pas des psychologues, donc, lorsque ça tombe dans les émotions, ils se laissent prendre un peu dans le piège [...] ils ne savent pas trop comment gérer ça et quoi faire. Les bénévoles sont là pour informer, donc ils peuvent répondre à des questions, ça, c'est correct, mais ils n'ont pas à émettre d'avis personnels. **(Christine, programme 2)**

Dans le même ordre d'idées, la coordonnatrice d'un organisme nous a dit que deux bénévoles appartenant à son organisme étaient engagés dans l'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance, mais elle précise que seules les situations les moins complexes leur étaient confiées :

[Interviewer : Comment se fait la collaboration entre les bénévoles et les deux intervenantes?] Je dirais que c'est un complément aux deux parce que notre intervenante qui est là à temps plein, elle a l'expérience, puis c'est très complexe quand on rentre dans les lois et la confidentialité. Donc, quand ce sont des gros cas, c'est nous, les intervenantes, qui nous investissons. Parce que nous, on est plus ferrés en gestion et en compréhension de la loi aussi parce que ce n'est pas évident. Nous avons une intervenante qui a une formation en droit [...]. Alors, elle a beaucoup de compréhension au niveau du logement et des baux parce que, souvent, les personnes âgées se font beaucoup avoir avec ça. **(Sylvie, organisme 2)**

7.5.2.2 *Délimitation liée aux actes professionnels réservés*

Nous venons de montrer que, du point de vue des coordonnateurs, il importe de délimiter clairement le rôle des bénévoles et celui des intervenants professionnels. Comme cela a été mentionné dans la présentation du point de vue des bénévoles, cette délimitation apparaît nécessaire, ce qui converge avec les écrits spécifiques au bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Ministère de la Famille et des Aînés, 2016; Beaulieu et al., 2014). À cet égard, deux coordonnateurs de bénévoles ont mentionné que selon eux, cette délimitation est attribuable notamment à la question de la protection des actes professionnels. Par exemple, la coordonnatrice d'un organisme aborde le sujet de l'imputabilité des personnes bénévoles envers leur organisme d'appartenance :

Il faut faire attention parce qu'on a nos limites et il ne faut pas se mettre dans la misère parce qu'il y a déjà eu des cas où des gens ont voulu nous poursuivre aussi, donc il faut faire attention [de ne pas impliquer les bénévoles dans ces situations]. Puis, souvent, des cas [de maltraitance envers les personnes âgées] très complexes, on va les travailler à deux intervenantes pour se couvrir l'une et l'autre. **(Sylvie, organisme 2).**

De même, la coordonnatrice d'un programme où les bénévoles vont coanimer des activités de sensibilisation avec un policier évoque l'importance de sensibiliser les bénévoles à leur imputabilité à l'égard de l'organisme auquel ils appartiennent :

Les bénévoles se sont engagés à représenter [l'organisme], donc c'est sûr qu'il y a un code d'éthique à respecter et c'est sûr qu'ils doivent dire de l'information qui est véritable. **(Laurence, programme 2).**

7.6 Exemples de pratiques d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Comme nous l'avons mentionné dans le chapitre portant sur la méthodologie, deux récits phénoménologiques (Dubar et Demazière, 2004) ont été recueillis, dans le cadre d'une approche phénoménologique qui préconise la préréflexion de l'acteur (Van Manen, 2016).

7.6.1 Exemples d'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance

Par ailleurs, deux récits phénoménologiques ont été recueillis auprès de Jacques et de Lucie, deux bénévoles ayant effectué de l'accompagnement individuel auprès de personnes âgées en situation de maltraitance.

7.6.1.1 Récit de Jacques

Ce premier récit relate l'accompagnement de ce bénévole auprès d'une dame âgée qui a subi de la maltraitance matérielle et financière de la part de son fils. Cette dernière était prête à perdre beaucoup d'argent dans des poursuites judiciaires inutiles contre son fils, qui lui avait volé une grosse somme d'argent et qui risquait de faire disparaître tous ses avoirs. Voici le récit de Jacques, qui a été fort impliqué dans l'accompagnement de cette dame âgée :

Une mise en contexte

C'est une personne que ça a commencé je dirais fin novembre 2013, puis ça s'est terminé en août 2014. J'ai été impliqué dans le dossier de novembre 2013 à avril 2014. C'est une [intervenante de l'organisme] qui a détecté le cas et qui a accompagné dans ses démarches puis c'est une personne âgée d'environ 80 ans qui a accepté de porter plainte contre son fils qui a abusé d'elle financièrement. Avant d'être abusée, la dame vivait aisément. Elle a tout perdu, elle est devenue très pauvre avec le Supplément de Revenu garanti comme seul revenu. Elle a perdu sa voiture, et sa voiture, c'était sa vie.

Une aînée vulnérabilisée par des problèmes de santé mentale

Quand j'ai rencontré la dame pour la première fois, j'ai eu l'impression à partir de ce qu'elle exprimait puis ce que j'ai vu qu'elle avait un passé psychiatriqué, parce qu'elle m'a parlé de psychiatre avec des médicaments. Elle a aussi mentionné qu'elle entendait des voix. La dame est limitée au niveau de son autonomie. Elle est capable de se faire à manger de s'occuper d'elle, mais est n'est pas capable de gérer ses biens. Elle est capable de payer ses comptes dans la mesure que c'est des paiements automatiques.

Une proie facile

Mais si elle a confiance en quelqu'un elle va faire confiance puis là c'est dangereux pour elle, parce qu'elle va vouloir donner de l'argent parce que c'est

sa façon d'aller chercher de l'amitié. Toute sa vie, c'est son mari qui avait géré ses biens et quand il est décédé elle est devenue une proie facile.

Le début des démarches

J'ai débuté les démarches après l'enquête de police qui indiquait qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves pour donner suite au criminel pour la poursuite criminelle, parce qu'elle avait signé des procurations à la personne qui avait abusé d'elle. Donc ça ne pouvait pas être de la fraude parce qu'il y avait des procurations donc ça pouvait être juste de l'abus. La police ne pouvait pas donner suite.

Dans cet extrait du récit de Jacques, nous pouvons voir un exemple concret des formes d'action que peut prendre le bénévolat dans lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, soit l'analyse de documents financiers, une forme d'action que l'on retrouve dans les écrits (Bandy et al., 2014; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000). De plus, nous pouvons constater le rôle que le bénévole peut jouer dans la détection de situation de maltraitance, comme l'indiquent les travaux de Bandy et al. (2014).

La nature de la demande

Le dossier est revenu puis [l'intervenante de milieu] m'a sollicité dans le cadre de mon implication bénévole au Carrefour d'information aux aînés et au programme de l'organisme. Elle a dit : « qu'est-ce qu'on peut faire avec ça » ? Bien, j'ai dit, on va voir si la personne a droit, elle à l'aide juridique. Alors c'était de trouver à quel bureau d'aide juridique fallait qu'elle se présente, parce que la personne voulait intenter des poursuites, mais ça ne pouvait pas être avec la collaboration de police, ni avec le système public, donc là c'était de voir les possibilités.

Ici encore, nous pouvons constater que le rôle du bénévole consiste à donner de l'information et de référer la personne âgée vers les bonnes ressources, ce que l'on retrouve, notamment, dans le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2016).

Un refus de l'aide juridique

On a regardé avec l'aide juridique. Moi je ne le connaissais pas ça son niveau de revenu. Elle n'en avait pas beaucoup de revenus parce qu'elle a le supplément de revenu garanti. Mais elle avait malheureusement un montant dans son compte de banque qui l'a exclue.

Un travail de recherche

Donc pour trouver un bureau d'aide juridique, on a fouillé sur Internet. Puis j'ai communiqué à la personne, bien là, c'est à tel bureau que vous, moi, j'ai vérifié si c'était la bonne place, puis j'ai communiqué ça à la personne, puis là il fallait qu'elle appelle prendre son rendez-vous, ce qu'elle a fait. Moi je ne l'ai pas accompagnée, je l'ai pas transportée accompagnée au bureau, c'est une autre bénévole qui l'a accompagnée. Mais l'information qu'on m'avait donnée était inexacte. Ce n'était pas le bon bureau. Donc il a fallu que je fasse d'autres recherches, là je lui ai donné la bonne information, là c'était la bonne place, mais elle n'était pas admissible. L'avocate de l'aide juridique qui l'a reçue a nommé d'autres possibilités, mais là, devant son refus, là, elle était un peu déprimée, fait que moi je l'ai rencontrée, pour un peu mieux connaître le dossier. Parce ce qu'elle me racontait au téléphone, ce n'était pas clair.

Une rencontre avec la personne aînée

Fait que là j'ai dit je vais aller jaser avec la dame et puis finalement je suis venu à avoir la version au complet : c'est qu'elle avait eu un refus parce que elle avait, faut pas que t'aies plus que tel montant dans son compte de banque. Et puis elle avait plus que ça, puis elle le gardait pour s'acheter une voiture, fait que là, elle a été mis *out* pour ça. Mais dans le reste de l'entrevue, comme la dame a comme montré du désespoir puis à pleurer, bien là l'avocate lui a suggéré la curatelle, elle lui a donné des noms d'un avocat de pratique privée. Fait que là il a fallu que je démêle tout ça. Qu'est-ce qui s'était passé dans l'entrevue, n'ayant pas été témoin. Puis là, en sa présence, je l'arrêtais puis j'y posais des questions à partir de ce que j'avais comme information. Puis là, j'ai fini par avoir un portrait du dossier, des ressources que l'avocate lui avait données.

Un travail de collaboration entre les intervenants de l'organisme et le bénévole

Après cette rencontre, moi et les intervenants de l'organisme nous nous sommes rencontrés pour voir qu'est qu'on peut faire pour aider la dame compte tenu qu'elle n'ait pas le droit à l'aide juridique. J'ai alors dressé un portrait de la situation aux intervenants. À ce moment-là, l'intervenante de milieu m'a donné le nom d'une avocate qui était spécialisée dans ce genre de situation.

Orientation vers la justice réparatrice

Cette avocate nous a conseillé d'abandonner le système judiciaire parce qu'il n'y avait pas de pistes de solution, parce que même si la personne avait gain de cause au civil, elle ne pourrait pas récupérer son argent en raison du fait qu'elle ait signé une procuration. Donc la dame dépenserait inutilement de l'argent pour les frais d'avocat.

La poursuite du travail de recherche du bénévole

Par la suite, à partir du dossier de police et des informations financières que je possédais, j'ai monté un dossier que j'ai présenté à la dame. Puis on en est arrivés au même constat, que, dans le fond, il n'y avait rien à faire au niveau juridique.

Et donc, au mois d'avril, moi je l'ai rencontrée, je lui ai remis tous les documents qui lui étaient... qu'a m'avait remis, qui étaient à elle, puis je lui ai dit, regarde, puis j'ai tout classé, fait le ménage, puis j'ai fait une synthèse dans l'ordinateur, dans les dossiers Excel, puis j'ai fait des copies papier parce qu'elle n'a pas d'ordinateur. Puis j'y ai remis ça, j'ai dit ça c'est vos documents.

La relation entre le bénévole et la personne aînée

Je faisais un suivi régulier avec la dame qui avait été abusée. Je lui expliquais où j'en étais parce qu'elle nous disait toujours « vous ne faites rien, qu'attendez-vous pour poursuivre? Je veux ravoir mon argent ». Moi je n'ai pas développé de lien avec la dame, j'étais comme le parent, je donnais l'information précise et exacte qu'elle ne voulait pas entendre. Je devais lui dire : « écoutez, oubliez ça, votre argent est perdu, vous ne l'aurez plus [...] ». Je ne suis pas sûr qu'elle a apprécié ce que j'ai fait dans le dossier, parce que ce n'est pas ça qu'elle voulait. Elle attendait de moi des choses puis moi je disais non. Je lui disais : « je suis de votre bord, arrêtez de me dire des bêtises ».

Attitude de la dame

C'est sûr que madame était très en colère, frustrée, elle était fâchée, elle en voulait beaucoup à son fils, alors il y avait, au niveau de son jugement, quelque chose qui ne fonctionnait pas. Parce que c'était trop d'émotion. Alors c'est sûr que la policière, l'intervenante de milieu et moi on servait de détonateur de ventilation. On l'écoutait, et elle se défoulait.

Le rôle du bénévole

La dame appelait très, très souvent l'intervenante et la policière (l'agente sociocommunautaire). Donc, un moment donné, j'ai lui ai dit « regardez-là, je vais être le lien ». Parce que les intervenantes avaient plusieurs autres dossiers, mon rôle a été de libérer l'intervenante.

Ainsi, à la lecture de ces extraits du récit de Jacques, nous pouvons constater qu'à l'instar des écrits sur les pratiques des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, ce dernier est appelé à jouer un rôle de soutien-conseil auprès des intervenants et des personnes aînées qui sont en situation de maltraitance (Bandy et al., 2014; Beaulieu et al., 2018a, 2018b).

La fin de l'action du bénévole

Au mois d'avril 2014, j'ai donc remis le dossier final à la dame. Après, c'est l'intervenante de milieu qui a pris le relais, puis moi, je ne l'ai pas accompagnée là-dedans. La policière est aussi restée dans le décor.

Les recommandations du bénévole à l'intervenante de milieu

Malgré les constats qui avaient été faits (la dame ne pourrait pas récupérer son argent), elle s'entêtait à vouloir récupérer son argent et à poursuivre son fils. Quand je me suis retiré du dossier, j'ai recommandé à l'intervenante de milieu d'être ferme avec la dame et de continuer à lui rappeler de ne pas gaspiller de l'argent pour tenter une poursuite. J'ai dit à l'intervenante : « il va falloir que tu sois ferme parce que la dame elle veut tellement récupérer son argent, mais c'est sans issue ».

L'issue de la situation

Par la suite, je sais que l'intervenante de milieu a réussi à retracer le fils grâce à l'enquêtrice de police. L'intervenante a pu rencontrer le fils à une ou deux reprises. L'intervenante de milieu voulait que je sois présent, mais je n'étais pas disponible. L'enquêtrice a avisé le fils qu'on ne le lâcherait pas. Il s'est senti coincé, il ne dormait plus. Par la suite, ç'a été long avant qu'on puisse le revoir parce que là il annulait les rendez-vous. Finalement, le fils a accepté de rembourser l'argent sur une base volontaire. La dame était très contente et soulagée.

Le récit de Jacques nous apparaît intéressant puisqu'il permet de montrer que le *care* des bénévoles n'est pas uniquement une disposition morale, mais aussi une pratique, comme le mentionnent les auteures (Voir entre autres Damamme, 2020; Tronto, 2009). Il permet également d'illustrer les enjeux de la délimitation des actions des bénévoles par rapport à celles des salariés des organismes communautaires dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Plus précisément, il a été montré que ce bénévole était appelé à jouer un rôle de soutien-conseil, et ce, autant auprès des personnes âgées en situation de maltraitance qu'auprès des intervenants (Beaulieu et al., 2018a, 2018b). Il permet aussi de voir la possible reconnaissance du rôle que peuvent jouer les bénévoles dans le continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Voyons maintenant le récit de Lucie, qui, tout comme Jacques, effectue de l'accompagnement individuel auprès de personnes âgées en situation de maltraitance. Comme nous le verrons à l'instant, Lucie est une bénévole qui a accompagné une personne âgée en situation de handicap ayant subi de la maltraitance financière.

7.6.1.2 *Récit de Lucie*

La demande

On nous a contacté pour qu'on s'occupe de Monsieur. Donc j'ai eu le mandat de vérifier un s'il était organisé dans son appartement. C'est voir à trouver des papiers. Alors le directeur m'a demandé de vérifier les papiers, les documents, d'aller voir à la banque s'il y avait des comptes, etc., parce que Monsieur ne savait rien. La première fois je l'ai rencontré chez lui. Il m'a donné des sacs de papiers que j'ai vérifiés. C'était très à l'envers. J'ai apporté ça à l'organisme. J'ai fait le triage. Avec l'autorisation de mon directeur je suis allée à la banque, j'ai convaincu la banque de vérifier avec Monsieur, qui était avec moi, de vérifier si on pouvait aller au coffret voir s'il y avait des documents, parce que Monsieur avait besoin d'aide. En fouillant dans les papiers, j'ai constaté que Monsieur était dans la situation de plusieurs personnes au Québec, il faisait partie des orphelins de Duplessis.

Ici encore, il est possible de constater qu'à l'instar des écrits, Lucie est appelée à jouer un rôle de soutien-conseil, et ce, autant auprès des personnes âgées en situation de maltraitance qu'auprès des intervenants (Beaulieu et al. 2018a, 2018b; Bandy et al., 2014). Comme nous pouvons le voir, Lucie accompagne une personne en situation de handicap ayant une déficience intellectuelle, ce qui place cette dernière dans une situation de grande vulnérabilité. Ainsi, le récit de Lucie permet de constater tout « le potentiel moral de la vulnérabilité » (Garrau et Le Goff, 2010, p. 39).

L'installation de la confiance

Monsieur était quelqu'un de très très traumatisé. Alors je me suis rendu compte que pour le mettre en confiance, c'était aidant que l'on se rende chez Tim Hortons.

Mais par la suite je soupçonnais qu'il y avait quelqu'un dans le bloc appartement qui errait autour de Monsieur pour obtenir des choses. Alors c'est là que j'ai dit « tiens si on allait au Tim Hortons » et une fois sur deux je payais le café, et la fois suivante, c'était Monsieur qui payait...ça m'a permis d'établir un lien de confiance avec lui. Alors ça a demandé beaucoup de temps et par la suite à force de prendre des Tim, la confiance s'est établie. Au fil du temps, j'étais rendue une personne très importante dans la vie de Monsieur Tim. À la minute qu'il y avait un problème il se fiait à moi, il appelait au bureau, j'allais le voir.

La détection de problématiques

Et en faisant ça, ça m'a permis de me rendre compte de plusieurs choses. Un, Monsieur n'était pas organisé. Deux, il ne savait pas compter l'argent. Il sortait

beaucoup d'argent en monnaie, un portefeuille juste de la monnaie ou beaucoup de dollars, de 20\$. Je faisais des commissions avec lui à la pharmacie et je me suis rendu compte qu'il ne savait pas payer.

Un jugement « professionnel » de la bénévole

C'est à ce moment-là que j'ai avisé le directeur qu'il fallait que l'on rencontre une travailleuse sociale pour faire une demande d'évaluation comme personne qui aurait un handicap intellectuel. Étant donné mon expertise de travail, je savais que Monsieur avait un problème, mais n'avait jamais été diagnostiqué personne avec un handicap intellectuel. Donc on a fait cette démarche-là. Donc j'ai demandé une expertise qui a démontré que Monsieur avait une déficience intellectuelle. Suite à l'évaluation, il avait droit de voir une travailleuse sociale une fois par mois. Et j'ai demandé qu'il puisse avoir de l'aide pour faire son épicerie, parce que Monsieur ne sait pas compter son argent.

Une personne très vulnérable à la maltraitance financière et une bénévole soucieuse

Il pouvait s'organiser quand même passablement dans la maison, mais il était très vulnérable. Donc il peut se faire exploiter par toutes sortes de personnes, à la pharmacie, à l'épicerie, au restaurant. Je me suis rendu compte que Monsieur se promenait avec son livret de compte en banque, il le montrait aussi aux gens en disant « j'ai beaucoup d'argent moi ». Par la suite, dans le fameux coffret à la banque, j'avais découvert un testament qui disait qu'il donnait l'argent à sa voisine, qu'il ne connaissait pas. Lorsqu'on accompagnait Monsieur pour faire des commissions il était toujours habitué à nous donner de l'argent, il est très généreux, mais il est vulnérable. Moi, dans mon rôle de bénévole, je refusais toujours.

Alors on a eu une rencontre d'équipe avec la travailleuse sociale pour voir au bien-être de Monsieur.

Porter attention aux situations de maltraitance

Et par la suite quand il m'avait dit qu'il y avait une certaine personne, une jeune femme, qui habitait dans l'édifice, qui était monoparentale qui allait faire ses commissions et qui prenait l'argent de Monsieur et nous on se posait des questions, on trouvait ça louche. Donc est-ce qu'il donnait exactement le même montant de ses achats, on ne savait pas, alors y a eu beaucoup de questionnements à ce sujet-là. Suite à ça j'ai demandé à une autre personne qui restait dans le même édifice, il allait des fois faire des commissions avec cette personne parce qu'il était toujours habitué à offrir, quand on l'a accompagné, à nous donner de l'argent, et par la suite il y a eu une intervenante sociale qui allait l'aider pour l'épicerie suite à notre demande.

Par ailleurs, le récit de Lucie s'avère très riche pour illustrer l'importance que peut revêtir le rôle du bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Toutefois, comme nous l'avons vu précédemment, la place du rôle du bénévole dans le continuum de

lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées n'est pas toujours aussi bien reconnue que celle qui est occupée par Lucie. En fait son récit illustre bien la propension des organismes communautaires qui sont dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées à faire appel à des retraités compétents afin de s'engager dans un bénévolat qui se veut de plus en plus spécialisé, et ce, afin de pallier le manque de ressources des organismes communautaires (Bédard-Lessard, 2018; Simonet, 2010; Bernardeau Moreau et Hély, 2007).

7.6.2 Synthèse et discussion du Chapitre

Ce chapitre porte sur les résultats de notre premier objectif de thèse, soit celui de décrire les formes d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et d'en comprendre la portée et les limites. Nous avons vu que, à l'instar de ce qui a été soulevé dans les écrits, l'expérience des bénévoles peut prendre une pluralité de formes (Beaulieu et al., 2018a; Beaulieu, D'Amours et Crevier, 2013). Ainsi, la plupart des participants interviewés sont appelés à animer ou à coanimer des activités de sensibilisation. De même, toujours à l'instar des écrits (Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000), cinq bénévoles qui ont participé au projet s'investissent dans l'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance, qui prend notamment la forme d'un soutien-conseil et d'une représentation de la personne âgée dans la défense de ses droits, comme l'ont illustré entre autres les deux récits phénoménologiques relatés ici.

Par ailleurs, les deux récits phénoménologiques (Balleux, 2007) qui ont été présentés illustrent de façon concrète l'expérience de ces bénévoles, et ce, à l'aide des activités menées et des préoccupations induites. Ces récits constituent une voie originale de décrire la pratique de l'engagement des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance ce qui, à notre connaissance, n'a jamais été réalisée auparavant.

En ce sens, comme cela a été montré dans le présent chapitre, les limites du rôle des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées sont

attribuables aux limites liées à l'expérience des bénévoles de même qu'à celles liées à la protection des actes professionnels,

Ces constats étant posés, il convient ensuite de comprendre en quoi l'expérience des bénévoles et des coordonnateurs de programmes et organismes engagés dans la lutte contre la maltraitance s'inscrit dans une perspective de *care* en l'analysant sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance. Les résultats de l'analyse, examinés sous cette perspective, sont présentés au prochain chapitre.

8. RÉSULTATS ET DISCUSSION EN LIEN AVEC L'OBJECTIF 2

Saisir en quoi les notions d'interdépendance et de reconnaissance permettent de comprendre l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

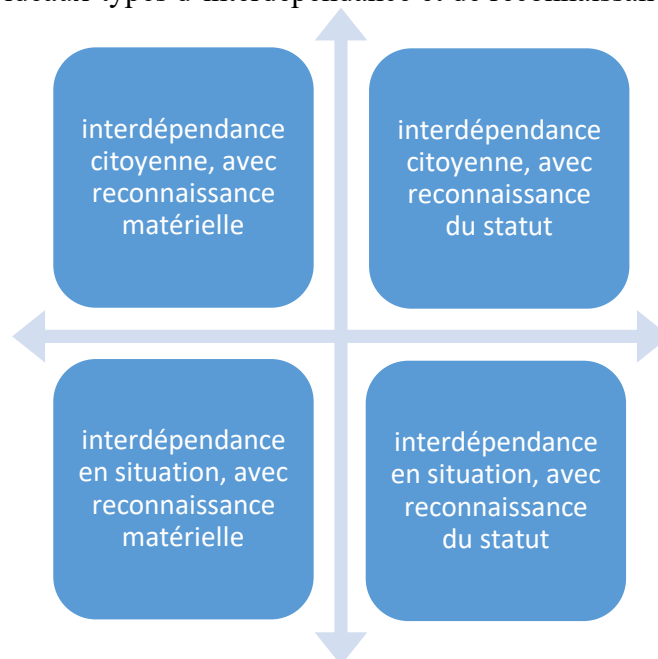
Ce chapitre présente les résultats de recherche en lien avec l'objectif 2. Celui-ci, rappelons-le, consiste à comprendre en quoi cette action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées met en œuvre les notions de reconnaissance et d'interdépendance, lesquelles, nous l'avons vu, sont au centre de la théorie politique du *care*. Comme il en a été question au Chapitre 4, les motivations des bénévoles renvoient à des indicateurs de ces deux notions. Tout d'abord, nous exposons brièvement les motivations (motivations personnelles et motivations altruistes) évoquées par les bénévoles, de même que le point de vue des coordonnateurs de programmes et organismes où les participants ont été recrutés. Ensuite, il est question de la reconnaissance, sous l'angle du point de vue de ces deux types d'acteurs. Par ailleurs, les motivations de bénévoles ont fait l'objet d'une analyse thématique détaillée; le lecteur peut retrouver ce tri à plat aux Annexes V et VI.

Dans une perspective de réduction phénoménologique (Van Manen, 2016), plusieurs catégories ont été synthétisées et fusionnées. L'analyse indique que l'individu est fondamentalement interdépendant (Tronto, 2009), comme le soutient l'approche politique du *care*, et nos résultats montrent que cette interdépendance s'ancre dans des liens sociaux. Cette interdépendance prend deux formes, c'est-à-dire une première de principe, générale, citoyenne, l'idée d'un sort commun possible de maltraitance et d'une commune humanité, puis une deuxième en situation, qui renvoie à des expériences vécues en tant que professionnel retraité ou en tant que personne âgée ou encore en tant que membre d'un quartier, d'un organisme, d'une famille, d'un voisinage, d'un métier ou d'un organisme qui influence le fait que le bénévole va plutôt rechercher et pratiquer certaines formes de bénévolat. Par ailleurs, ces deux formes d'interdépendance, citoyenne ou en situation, se réfèrent à la présence ou l'absence de manifestations de reconnaissance.

8.1 Idéaux-types d'interdépendance et de reconnaissance

La figure I présente les quatre idéaux-type d'interdépendance qui se dégagent de notre analyse.

Figure 1
Les idéaux-types d'interdépendance et de reconnaissance



8.1.1 *Premier idéal-type : l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance matérielle*

Le premier idéal-type d'interdépendance en est un de proximité, prônant l'idée d'un sort commun possible de maltraitance et d'une commune humanité. Dans ce premier idéal-type, le bénévole ne s'engage pas dans une volonté de verser ses compétences professionnelles dans son action bénévole, mais bien dans une volonté de prévenir les problèmes pour soi comme pour autrui. En effet, comme nous l'avons montré précédemment, plusieurs bénévoles ont exprimé le fait de ne pas se sentir totalement à l'abri d'une forme ou l'autre de maltraitance. Cet idéal-type d'interdépendance est le reflet du fait d'une action bénévole comme celle d'une pratique qui s'effectue *par et pour* les aînés (Craig, 1994; Wolf et Pillemer, 1994). Notre analyse permet d'affirmer que près du tiers des bénévoles qui ont

participé à notre étude, soit Angèle, Thérèse, Claudette, Marie-Ange, Georges et Gilles, s'inscrivent dans cet idéal-type.

Dans cet idéal-type, le bénévole se sent concerné personnellement par le problème social de la maltraitance et souhaite s'en prémunir, notamment par la formation que leur offre leur organisme d'appartenance. En ce sens, l'engagement de ces bénévoles s'inscrit dans une logique de réciprocité. Certains participants mentionnent que la formation reçue dans le cadre de leur engagement bénévole dans le domaine de la maltraitance, ainsi que leur participation à des activités de sensibilisation sur cette problématique constituait des moyens pour se sensibiliser au fait qu'aucun aîné n'est complètement à l'abri de la maltraitance. Ainsi, l'un peut dire que cet idéal-type d'interdépendance citoyenne s'inscrit dans une forme d'éducation à la citoyenneté, où les personnes âgées apprennent à se prémunir de la maltraitance et à protéger leurs pairs. Une des rares auteures à s'intéresser aux liens entre l'approche politique du *care* et la question de la maltraitance envers les personnes âgées, Sherwood-Johnson (2013), abonde dans le même sens. Ainsi, comme le souligne Angèle :

Pour nous aussi comme personnes âgées, il faut se regarder. À travers les conférences, vous avez des trucs, des manières d'agir, bien, il faut se regarder nous aussi. Nous autres aussi, on peut être la cause de ces choses-là, on peut être victime de maltraitance. Il faut être vigilant, très vigilant. (**Angèle, programme 2**)

Cette citation est par ailleurs très riche pour illustrer les liens sociaux d'interdépendance sur lesquels se fonde la responsabilité morale qui s'incarne dans le *care*. En ce sens, rappelons que le *care* s'inscrit, comme nous l'avons vu au Chapitre 2, dans une approche conjonctive de la vulnérabilité. En effet, rappelons que les théories du *care* sont apparues en réaction à une vision néolibérale et postmoderne teintée par une survalorisation de l'autonomie et, du coup, par une représentation négative de la vulnérabilité, et qui, en outre, oppose une éthique de la justice à une éthique de la vulnérabilité (Genard, 2015; Garrau, 2013a; Garrau, 2013b). Pourtant, pour Albertson Fineman (2008), l'autonomie ne serait qu'un mythe : selon une anthropologie de la vulnérabilité conjonctive (Genard, 2015), l'acteur social serait à la fois autonome et vulnérable. Par ailleurs, cette vision de la vulnérabilité permettrait de reconnaître la nécessité d'une réponse morale et politique (Garrau et Le Goff, 2010) qui peut

être précisée à partir des théories du *care*. Dans le champ plus spécifique de la maltraitance envers les personnes âgées, Sherwood-Johnson (2013) préconise par ailleurs des pratiques et des politiques universelles qui tiennent compte du fait que toutes les personnes âgées puissent être vulnérables, à un moment ou à un autre, et conséquemment, susceptibles de subir de la maltraitance; ainsi, pour cette auteure, nul n'est complètement à l'abri de ce problème, comme le mentionne Claudette :

Pourquoi que c'est important que les aînés s'impliquent [bénévolement dans la lutte contre la maltraitance]? C'est parce qu'il faut qu'elles s'occupent de leurs affaires. La maltraitance envers les aînés c'est mes affaires à moi. J'en suis une aînée. Moi aussi je peux être maltraitée demain matin. Puis il faut que je m'occupe de mes affaires. On ne peut pas passer à côté de ça, le bénévolat, puis on ne peut pas accepter la maltraitance non plus.

(Claudette, organisme 2)

En ce sens, ce ne sont pas seulement certaines actions posées par les bénévoles qui peuvent permettre cette logique d'interdépendance, mais bien tout le processus de l'action bénévole qui passe autant par l'accueil, la formation, et la supervision des bénévoles. Ainsi, comme le mentionne Marie-Ange :

Moi dans la vie je suis seule, je n'ai pas d'enfants, donc je me dis : ça peut m'arriver [la maltraitance. [...]]. On ne connaît pas l'avenir, fait que, tu sais, je me dis, si y a, durant l'âge que, moi j'ai soixante-cinq ans, tu sais je me dis si on fait des choses présentement, bien, peut-être quand j'aurai soixante-dix, soixante-quinze, quatre-vingts ans ou quatre-vingt-dix ans, bien peut-être que les choses vont avoir changé, tu sais, on sait pas là, si on fait rien là, bien ça peut s'envenimer, les choses-là, ça peut être de pire en pire pour les personnes âgées, puis moi je m'en va vers ça. Moi je pense qu'avec tout ça, le bénévolat, les petites conférences, bien peut-être que ça va améliorer la qualité de quand moi je vais être rendue... peut-être à soixante-quinze, quatre-vingts ans, que je n'aurai pas de défenses. Là, j'en ai de la défense, mais ça ne veut pas dire que je vais en avoir tout le temps. **(Marie-Ange, programme 2)**

Les propos de Marie-Ange illustrent bien cette capacité à se projeter dans l'avenir en tant que personne âgée pouvant vivre certaines situations de vulnérabilité à un moment ou à un autre de sa vie, et qui l'amène à se sentir solidaire envers la cause de la maltraitance envers les personnes âgées. De cette façon, Gaudet (2015) mentionne que « [...] notre

responsabilité est infinie, car le lien d'interdépendance sous-entendu dans le lien social nous pose d'emblée dans des situations où nos vulnérabilités se rencontrent » (p. 152). Par ailleurs, Georges, qui coanime des activités de sensibilisation à la maltraitance avec un policier (programme 2), mentionne qu'il apprend en observant le policier lors des activités de sensibilisation. Cet aspect formateur l'aide, ainsi que son épouse, à s'informer et à se prémunir contre la maltraitance :

[Mon épouse] et moi on est quand même des personnes curieuses, donc quand on voit une situation dans les journaux ou de l'information passer sur l'Internet... Moi je reçois différents types d'exemples de fraudes par Internet et autre puis on en reçoit par téléphone aussi, mais ça forme nos notes, puis on a à écouter, puis on partage également avec la policière [...]. Puis en même temps je sais comment me protéger [pour me prémunir de la maltraitance]. **(Georges, programme 2)**

Par ailleurs, pour certaines personnes âgées qui peuvent présenter des difficultés personnelles, le bénévolat peut apporter des bénéfices précieux et contribuer à briser leur isolement. Comme le mentionne Claudette :

Ça me permet de rencontrer des gens parce que je suis une personne seule. J'ai mes deux fils, mais ils sont célibataires tous les deux. Je n'ai pas de petits-enfants et je n'en aurai jamais. Des grandes amies, je n'en ai pas. J'ai beaucoup de connaissances un peu partout. J'ai des amies qui partent aussi [...] C'est pour ça qu'il faut toujours se recréer un réseau. [...] Mon âme sœur, je l'ai perdue lorsque mon mari est décédé. [Interviewer : Le bénévolat, ça vous permet d'avoir des contacts?] Ça remplit ma vie, puis ça permet de ne pas se sentir nulle, je pense. C'est valorisant de se sentir appréciée, de se sentir aimée. **(Claudette, organisme 1)**

En outre, cette même personne mentionne que le fait d'être engagée bénévolement lui permet d'avoir des repères et une routine dans sa vie personnelle. À ce titre, Havard-Duclos et Nicourd (2005) abordent l'importance que peuvent prendre les organismes communautaires (ou associations, en France) pour les personnes âgées qui vivent de la solitude, le collectif pouvant ainsi être un espace de sociabilité.

Nous le voyons, un certain nombre de personnes âgées qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance sont guidées, comme le mentionnent Havard Duclos et Nicourd, par « une solidarité réciproque » (2005, p. 57). De plus, toujours selon ces mêmes auteures, les organismes procurent, en l'absence de rôle professionnel, un rôle social à ses bénévoles.

Cet idéal-type de bénévole est donc en quête d'une reconnaissance qui est davantage matérielle ou instrumentale (Havard Duclos et Nicourd, 2005). Par conséquent, en plus d'offrir un espace pour tisser des liens et avoir des contacts sociaux, le bénévolat permet à ces bénévoles ayant moins de ressources sociales de bénéficier d'un espace de convivialité. Pour cet idéal-type de bénévole, la reconnaissance passe donc davantage par des fêtes ou des rassemblements organisés pour les bénévoles, comme le mentionne Gilles :

Ils ne sont pas obligés de venir nous donner des grosses tapes dans le dos, on voit qu'on est appréciés. L'organisme a organisé un dîner de Noël puis j'ai participé, les bénévoles étaient là puis c'était bien intéressant. (**Gilles, programme 2**)

Ainsi, si les bénévoles de cet idéal-type reçoivent cette reconnaissance matérielle ou instrumentale, leur apport quant au rôle qu'ils peuvent jouer dans le continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est moins reconnu de la part des différents acteurs, étant donné les limites de leur action, comme nous l'avons vu au Chapitre 7. Comme le souligne Marie-Ange :

Elles ne font rien que ça [de la prévention], ces policières-là. Ce sont des policières qui vont dans les cégeps, les écoles, tout ça, elles ont beaucoup d'expérience, donc dans le fond elles veulent qu'on les accompagne tout simplement, nous les bénévoles. Elles nous laissent parler, par exemple, ça, elles sont très gentilles, parce que moi j'ai une partie à parler puis [la policière me donne la parole]. (**Marie-Ange, programme 2**)

Par ailleurs, du point de vue des coordonnateurs, notre analyse indique que certains d'entre eux reconnaissent l'aspect de réciprocité pouvant y avoir entre les personnes âgées en situation de maltraitance de même que les bénévoles. Pour ces derniers, cet aspect d'aller-retour entre les personnes âgées constitue un avantage sur lequel il faut capitaliser. Par

ailleurs, les propos de certains coordonnateurs indiquent que ces derniers sont soucieux des bénévoles qui peuvent vivre certaines émotions négatives en s'identifiant aux personnes âgées en situation de maltraitance :

On ne veut pas que nos bénévoles arrivent chez eux puis qui soient affectés par [des situations de maltraitance]. Surtout que [nos bénévoles] ce sont tous des aînés, donc il y a peut-être un effet miroir aussi, ils peuvent se voir dans la même situation éventuellement. **(Jean, coordonnateur du programme 1)**

L'analyse des entrevues indique toutefois une tension entre les propos des bénévoles et ceux de certains coordonnateurs. D'une part, si la moitié des bénévoles qui ont participé à notre étude expriment cette interdépendance entre soi et l'autre, les coordonnateurs, d'autre part, ne semblent pas en être au fait. Par ailleurs, comme l'expriment certains coordonnateurs, les bénévoles ne s'engagent pas dans la lutte contre la maltraitance parce qu'ils en ont eux-mêmes subi :

Les bénévoles ne se sentent pas concernés, dans le sens qu'ils le vivent personnellement, mais, dans le fond, ils trouvent que c'est un enjeu important, [que] c'est quelque chose qu'y ne faut pas tolérer, ça, oui. Mais j'en ai pas un qui m'a parlé [d'] avoir été victime, ils n'ont pas un dénominateur commun d'avoir eu quelqu'un dans leur entourage qui a été victime [...]. **(Fabien, coordonnateur de bénévoles)**

8.1.2 Deuxième idéal-type: l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance du statut

L'analyse nous permet de dégager un deuxième idéal-type de bénévolat, soit celui qui se réfère à une interdépendance citoyenne où les bénévoles partagent, à l'instar du premier idéal-type de bénévolat, une commune humanité avec les personnes âgées en situation de maltraitance et pour qui l'engagement permet de s'en prémunir. Toutefois, pour ce deuxième idéal-type, l'action bénévole est motivée par une volonté de verser leurs compétences professionnelles dans la lutte contre la maltraitance et d'obtenir une reconnaissance de leur statut; c'est le cas de Maurice, de Danielle, de Pierre et de Pauline. Par exemple, Maurice, un ingénieur à la retraite, a lui-même fondé son organisme d'appartenance, afin de prévenir la maltraitance, autant pour lui-même que pour autrui :

Lorsque j'ai fondé [l'organisme de lutte contre la maltraitance], on se disait « aidons-nous nous-mêmes, les personnes âgées, on est capables de faire quelque chose ». Si on met ensemble notre savoir-faire, on va être capable d'obtenir à ce moment-là une banque de spécialistes qui va nous permettre de régler toutes sortes de problèmes auxquels les personnes âgées peuvent être soumises. **(Maurice, organisme 1)**

Les propos de Maurice montrent que l'interdépendance de ces bénévoles se situe à la fois sur la commune humanité en tant que personnes âgées qui ne sont pas à l'abri de subir une forme ou l'autre de maltraitance, mais également en tant que retraités détenant à la fois une expérience personnelle de même que des compétences qui peuvent être mises à profit dans la lutte contre la maltraitance. Par ailleurs, cette volonté de mieux répondre aux besoins des personnes traduit une certaine responsabilité morale chez les bénévoles, une responsabilité qui est porteuse de valeurs et qui peut renvoyer à l'une des dimensions de l'interdépendance. À ce propos, Danielle, qui fait référence à son expérience passée de proche aidante et qui a été témoin de situations de maltraitance, livre un témoignage évocateur :

J'ai été proche aidante, donc, pour moi, c'est très important d'avoir une préoccupation [pour la maltraitance envers les personnes âgées [...]] J'ai accompagné ma mère lors de nombreux rendez-vous médicaux et j'ai pu voir que certains membres du corps médical et infirmier ne s'adressaient qu'à moi, je trouvais ça ordinaire. [...] moi, ça vient me chercher, là, c'est mes valeurs profondes, [la maltraitance envers les personnes âgées].
(Danielle, organisme 2)

De la même façon, Pauline, directrice scolaire à la retraite, exprime une idée similaire :

[Le bénévolat] ça nous sensibilise à pas faire la même chose ou à ne pas vivre la même chose. Ça nous met en garde contre la maltraitance. **(Pauline, organisme 2)**

Nous voyons ici encore l'aller-retour constant entre les besoins du bénévole et les besoins de l'organisme. Qui plus est, étant donné que les bénévoles issus de cet idéal-type d'interdépendance détiennent tous une vie professionnelle très active où ils ont eu des interactions sociales enrichissantes, leur engagement est motivé par une volonté de continuité

dans cette vie active qui ne peut plus être comblée par le travail, comme le mentionne Pauline, cette directrice scolaire à la retraite :

Je venais tout juste de prendre ma retraite puis j'ai eu comme un vent de panique qui s'est emparé de moi, parce que je voyais beaucoup de monde dans mon travail puis je voyageais aussi à l'extérieur. Alors je me suis sentie comme très isolée [...], j'ai comblé un besoin d'interactions [en m'engageant comme bénévole].
(**Pauline, organisme 2**)

Ces bénévoles sont reconnus pour leur bagage professionnel et leur apport dans la lutte contre la maltraitance, comme le mentionne Danielle :

J'ai travaillé pendant 25 ans avec les personnes âgées, j'étais adjointe en maintien à domicile dans un centre d'action bénévole, j'animais des groupes de proches-aidants, des groupes de bénévoles. Dans le cadre de ce travail-là, j'ai été appelée à siéger sur la table de concertation des personnes âgées et j'étais déléguée à la table de concertation sur la prévention des abus faits aux personnes âgées. Donc, pour moi, la préoccupation de la maltraitance, c'était très important. [...] « On sort la fille de l'intervention, mais on ne sort pas l'intervention de la fille. » [...] Le bénévolat, il faut que ça soit personnalisé pour chacun. (**Danielle, organisme 1**)

Par ailleurs, Maurice, qui a été ingénieur au cours de sa carrière, a mentionné que ses compétences étaient mises à profit dans son engagement bénévole, en particulier auprès des personnes âgées qui subissent de la maltraitance matérielle et financière :

Si je n'avais pas eu de notions légales, je n'aurais jamais été capable de solutionner toutes ces situations de maltraitance. J'ai déjà donné des cours de mathématiques financières à des personnes qui prenaient le cours de *Fellow* du *Real Estate Institute*. Dans mon cas, le calcul de mathématiques financières, c'était drôlement facile. Et puis, j'avais certaines bonnes notions de droit parce que j'ai négocié des contrats toute ma vie. Parfois, notre passé comme bénévole est très important dans un organisme communautaire. (**Maurice, organisme 1**)

En ce sens, les propos de Pierre, cet employé d'une commission scolaire à la retraite, expriment l'importance, pour ces personnes âgées, de s'engager bénévolement dans des rôles reconnus et valorisés.

J'ai dit : « Moi, je pourrais être bénévole. » Alors, j'ai appelé, j'ai regardé sur Internet et j'ai vu qu'il y avait le centre de bénévolat [...] Je suis allé là pour préparer des boîtes de carton pour les gens qui viennent chercher de la nourriture, ceux qui sont à faible revenu. C'était un travail qui ne me convenait pas parce que c'était un travail qui était très physique dans l'entrepôt. Puis, comme je leur avais dit : « Moi, j'ai un baccalauréat en gestion et je suis sûrement capable d'aider les gens mieux que de préparer des boîtes. » Alors, je suis venu ici [à l'organisme de lutte contre la maltraitance] et j'ai passé une entrevue. **(Pierre, organisme 1)**

De plus, dans cet idéal-type d'interdépendance, ce n'est pas uniquement l'expérience professionnelle qui motive les bénévoles, mais aussi certaines expériences personnelles qui les sensibilisent à la réalité des personnes âgées. C'est ainsi que Danielle et Pauline ont toutes deux abordé leur expérience de proche aidante :

J'ai fait beaucoup de représentations pour [l'organisme] comme là j'étais représentante à l'Appui, pour les proches aidants. J'étais moi-même une proche aidante, pour ma mère qui était atteinte d'Alzheimer [...] quand il y avait des grandes décisions à prendre, bien j'étais là, puis quand elle a commencé à faire de l'Alzheimer c'est moi qui l'ai placée. **(Pauline, organisme 2)**

8.1.2.1 Point de vue des coordonnateurs sur le premier et deuxième idéal-type

De surcroît, les propos de cette autre coordonnatrice vont dans le même sens que ceux de Fabien :

Moi je pense que les bénévoles qui ont été recrutés, c'est plus des bénévoles qui sont touchés par la problématique. Puis dans le fond, leur bagage professionnel, ils se sont dit : ah, bien peut-être qu'avec mon bagage je pourrais être utile pour cette problématique-là en sachant que nous, nos volets où est-ce qu'on a besoin, c'est animation, formation puis au niveau de l'aide individuelle. Bien je ne pense pas que ce sont des gens, puis ça tu pourras vérifier avec eux lors de tes entrevues, mais je ne pense pas que ce sont des gens qui se sont dit : ah! un jour c'est quelque chose qui pourrait m'arriver. Je pense que c'est plus comme cause sociale d'être touché par la problématique puis vouloir aider les gens. **(Julie, organisme 1)**

Ainsi, nous pouvons constater certaines divergences entre le point de vue des bénévoles avec celui des coordonnateurs.

8.1.3 *Troisième idéal-type : l'interdépendance en situation, avec reconnaissance matérielle*

Le troisième idéal-type de bénévole n'est pas construit sur volonté de verser ses compétences professionnelles dans son engagement bénévole, ni par une volonté de prévenir la maltraitance pour soi ou pour autrui. On peut affirmer que Lisette et Pierrette correspondent à cet idéal-type. Leur rôle dans la lutte contre la maltraitance est celui d'auxiliaire : pensons ici au rôle de Lisette, qui est allée conduire une personne âgée à la Cour afin que cette dernière puisse défendre ses droits. Pensons aussi au rôle de Pierrette, qui s'occupe d'accueillir les participants lors d'activités de sensibilisation. Les motivations de ce type de bénévoles sont essentiellement personnelles, telles qu'occuper son temps, comme le mentionne Lisette :

Je fais du bénévolat d'abord pour moi. Je pense qu'on ne fait pas du bénévolat pour les autres, on le fait pour nous autres [...]. [Des milieux de] bénévolat ça se ressemble. Je pourrais changer de place, mais [...] comme je suis satisfaite ici je reste ici. Parce qu'on développe des liens d'amitié. **(Lisette, bénévole du programme 1)**

Ces bénévoles ne se sentent pas particulièrement touchées par la question de la maltraitance, et leur engagement pourrait se manifester dans d'autres domaines d'activités.

[C'est venu vous chercher comme situation [de maltraitance], mais moi je ne suis pas une personne très très sensible à cet effet-là. Je dis : c'est épouvantable. Mais je me dis il faut s'en sortir, il ne faut pas rester là puis dire c'est de valeur, c'est de valeur, c'est de valeur. Tu sais bien, c'est sûr que si c'était mes proches qui subiraient de la maltraitance, je n'aurais pas la même réaction. Je me dirais c'est épouvantable, mais je ne pleurerai pas. **(Lisette, bénévole du programme 1)**

Ici, l'interdépendance ne se situe pas dans le fait de partager une commune humanité. Elle réside plutôt dans les motivations personnelles des bénévoles de combler leur besoin d'occuper leur temps et d'avoir des contacts sociaux, dans le but d'améliorer leur qualité de vie (voir entre autres Ulsperger et al., 2015). En ce sens, au contraire des deux premiers idéaux-types d'interdépendance où les bénévoles se sentent concernés personnellement par la question de la maltraitance envers les personnes âgées, ceux dont l'expérience peut être

rapprochée de cet idéal-type sont distants par rapport à cette problématique; le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance est une option d'engagement parmi d'autres pour briser leur isolement :

J'étais toute seule puis [...] puis je me disais, faire du bénévolat, ça occuperait mon temps (**Pierrette, organisme 1**)

J'ai pris ma retraite assez jeune, puis après j'ai dit je vais faire quelque chose, j'ai regardé dans le journal du quartier et j'ai vu un endroit où l'on cherchait des bénévoles. (**Lisette, programme 2**)

À l'instar du premier, ce deuxième idéal-type joue essentiellement un rôle d'auxiliaire à l'intérieur du continuum de services dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées :

L'animation des activités] ce n'est pas moi qui le fais, parce que, pour l'instant, je ne suis pas ferrée. (**Pierrette, organisme 1**)

8.1.4 *Quatrième idéal-type : l'interdépendance en situation, avec reconnaissance du statut*

Le quatrième idéal-type qui se dégage de notre analyse est celui des expériences de bénévoles retraités dont l'action est largement reconnue par les programmes et organismes communautaires de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. À l'instar de la recension d'écrits qui a été présentée au Chapitre 5, ces bénévoles sont appelés à mettre leur bagage professionnel à profit des programmes et organismes dans lesquels ils s'engagent (voir entre autres Bédard-Lessard, 2018; Bandy et al., 2014; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000).

On pourrait affirmer que l'expérience de François (préposé aux bénéficiaires à la retraite), de Lucie (enseignante en adaptation scolaire ayant accompagné un aîné en situation de handicap qui a été en situation de maltraitance), de Pauline (directrice scolaire à la retraite) de Jacques (organisateur communautaire à la retraite), Yvette (infirmière à la retraite) et Henri (policier à la retraite) s'inscrivent dans ce troisième idéal-type. En effet, à la différence

du premier-idéal-type, ces bénévoles ne s'engagent pas nécessairement dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées dans une logique d'interdépendance et de prévention d'une forme ou l'autre de maltraitance. Ainsi, comme le mentionne Yvette :

J'ai travaillé quatre ans en santé sécurité au travail [comme infirmière communautaire]. La plupart de mon expérience là c'est en santé communautaire, en animation pour la prévention des problèmes de santé. C'est pour ça que ça m'a intéressée à, quand j'ai pris ma retraite, j'avais vu dans le journal, qu'ils cherchaient des bénévoles [pour animer des activités de sensibilisation à la maltraitance. [...]]. Je suis bilingue, donc c'est moi qui assure l'animation des groupes anglophones. **(Yvette, programme 2)**

Les propos de Lucie montrent également l'importance du bagage professionnel acquis au cours de la vie active des bénévoles ainsi que la reconnaissance associée à ce dernier :

Ce sont les bénévoles qui constituent l'expertise de notre organisme. C'est notre expertise de notre carrière qui est mise à profit parce qu'on est des retraités. Donc c'est notre expertise de travail qui fait notre richesse. **(Lucie, organisme 2)**

En effet, dans cet idéal-type, l'apport des bénévoles dans le continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est bien reconnu et légitimisé. Par exemple, Lucie évoque une situation où elle a eu à accompagner une personne âgée en situation de maltraitance chez son médecin. Elle mentionne le fait que le médecin a reconnu son engagement dans la défense des droits de cette personne :

Il m'a félicité en disant : « On a besoin de plus de personnes comme vous dans la société qui défendent les droits des personnes âgées ». **(Lucie, organisme 1)**

Toujours dans une perspective d'interdépendance, un bénévole insiste sur l'importance de montrer sa reconnaissance envers les personnes avec lesquelles il travaille, que ce soient les membres de l'équipe de l'organisme ou ses partenaires :

L'attaché politique du bureau de comté a fait avancer le dossier. C'est sûr que, lundi prochain, je vais appeler le bureau de comté, je vais demander qui a traité le dossier et je vais vouloir lui parler pour lui dire merci [...]. Ça fait partie entre

autres de sa paie de se faire dire merci. C'est sûr qu'entre partenaires, collègues, collaborateurs, il faut le faire. **(Jacques, programme 1)**

Un autre exemple intéressant de cet idéal-type est celui de François, ce préposé aux bénéficiaires qui a été témoin de diverses situations de maltraitance dans le cadre de son travail. Il offre un plaidoyer afin que les personnes âgées apprennent à s'affirmer et à mettre leurs limites :

J'ai travaillé comme préposé aux bénéficiaires et je sais qu'il se passe des choses plus ou moins acceptables en dessous des draps. Puis moi j'ai une horreur de ça. Je veux que mon expérience à moi serve un petit peu à ça. Je veux être capable de dire aux personnes âgées vous avez le droit de dire non. Tout mon travail au niveau du bénévolat auprès des personnes âgées ça se limite à leur faire penser qui y ont le droit de dire non. À n'importe quoi. **(François, programme 2)**

Certains bénévoles ont exprimé une volonté de contribuer à une cause et de faire profiter les gens de leur expérience professionnelle. Ainsi, Henri, policier à la retraite, mentionne sa volonté de verser son expérience de services à la population par le biais de son action bénévole dans la lutte contre la maltraitance :

C'est mon travail policier, où j'avais eu à traiter des cas de maltraitance, et puis je trouvais que les personnes n'avaient pas beaucoup de recours et pas beaucoup de support là-dedans. Donc, j'ai dit : « Si je peux leur en donner un petit peu, si je peux les aider un petit peu, ça va servir, et puis j'ai une bonne santé et je suis encore en bonne forme. » **(Henri, organisme 2)**

Dans la même veine, Jacques, qui est un directeur d'organisme communautaire à la retraite et qui possède une bonne connaissance des ressources et des réseaux public et communautaire, évoque son désir d'accompagner les personnes âgées qui sont parfois perdues dans leurs démarches de défense de leurs droits :

C'est important pour moi de mettre mes connaissances, mon expérience au service de gens qui passent entre les mailles ou qui n'arrivent pas à s'accrocher dans les mailles officielles. **(Jacques, programme 1)**

Ainsi, le bénévolat en général et le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées en particulier permettent aux bénévoles de mettre à profit les compétences acquises au cours de leur vie active. En effet, les bénévoles ont discuté de leurs différentes expériences, que ce soit leur expérience bénévole passée ou leur expérience professionnelle, qui viennent orienter leur engagement actuel dans la lutte contre la maltraitance et constituent en quelque sorte une continuité. C'est ce qu'exprime cette bénévole qui a été enseignante en adaptation scolaire et qui a toujours été engagée bénévolement auprès de personnes en situation de handicap :

J'ai étudié en adaptation scolaire et j'ai travaillé une dizaine d'années auprès de la clientèle handicapée intellectuelle. J'ai travaillé comme éducatrice spécialisée et enseignante. Donc, je me suis beaucoup impliquée auprès de cette clientèle [...]. Présentement, j'accompagne un aîné maltraité qui a une déficience intellectuelle. **(Lucie, organisme 1)**

En outre, si dans cet idéal-type d'interdépendance, les liens sociaux et la solidarité passent par la mise à profit du bagage professionnel des retraités à travers leur action bénévole, ces derniers peuvent, en retour, acquérir des compétences supplémentaires leur permettant un retour sur le marché du travail, à l'instar de certains écrits (Havard Duclos et Nicourd, 2005), comme c'est le cas pour François :

C'est important que quelqu'un qui veut faire du bénévolat [...] se sente impliqué dans ce qu'il fait pour pouvoir aller chercher les compétences [...]. Les compétences que j'ai acquises [...] m'ont permis de postuler sur le poste que je vais obtenir bientôt. **(François, programme 2)**

Par ailleurs, si ces bénévoles souhaitent mettre à profit leur bagage professionnel pour contribuer à une cause, ces derniers ancrent leur interdépendance dans une forme de responsabilité morale. Les travaux de certains auteurs, comme Chaniel (2015, 2014) en France ou encore Gaudet (2015) au Québec, se réfèrent au Mouvement anti-utilitariste dans les sciences sociales (MAUSS), ainsi nommé en l'honneur de l'auteur de *L'Essai sur le don*, l'anthropologue français Marcel Mauss. Ces auteurs font le pari que le don s'inscrit dans cette logique de réciprocité qui prend place dans une dynamique donner-recevoir-rendre à travers le temps (Gaudet, 2015). Or, « cela n'exclut pas qu'il y ait, dans ce type d'échange,

des rapports de pouvoir et des logiques d'intérêts» (Gaudet, 2015, p. 145). Toutefois, ce discours sur le *giving back* fait l'objet de vives critiques concernant les risques d'instrumentalisation des bénévoles et de désengagement de l'État ancrés dans le discours néolibéral (Simonet-Cusset, 2002). Comme nous l'avons vu au Chapitre 4, rappelons ici que des études portant sur les motivations des bénévoles montrent que les personnes qui s'engagent bénévolement, en particulier les personnes âgées, sont motivées par un sentiment de redevabilité, c'est-à-dire par une volonté de redonner à la société ce qu'elles ont reçu d'elle, ce que les auteurs nomment le *giving back* (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Simonet, 2010; Simonet-Cusset, 2002).

De façon plus précise, à l'instar de ce qui est relevé dans les écrits, cinq bénévoles ont affirmé que leur engagement bénévole pour contrer la maltraitance était motivé entre autres par un désir de redonner quelque chose qu'ils avaient reçu, comme Jacques et Henri, ces bénévoles qui estiment avoir été chanceux dans la vie :

Je suis quelqu'un qui a été chanceux, qui a eu des bons parents, qui a une bonne éducation, donc je voulais remettre ou rendre à la société ce que j'avais reçu. [...] Moi, j'ai bénéficié d'une vie qui a été relativement facile [...], puis, dans le fond, c'est de remettre ce que la société m'a donné au niveau de la formation, au niveau de l'expérience de travail. **(Jacques, programme 1)**

Moi je me dis que la vie a été bonne pour moi donc je souhaite redonner aux autres **(Henri, programme1)**

De plus, l'engagement bénévole permet à ces retraités dont les pratiques peuvent être rapprochées de cet idéal-type de trouver un rôle social, en l'absence du rôle professionnel qu'ils ont eu jadis, comme le mentionnent Havard-Duclos et Nicourd (2005). D'autre part, si les bénévoles issus de cet idéal-type peuvent être motivés par un sentiment de redevabilité ou de *giving back*, qui, comme nous venons de le voir, constitue un élément révélateur des liens sociaux d'interdépendance qui se construisent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, un autre indicateur de cette interdépendance réside dans la responsabilité morale sous-jacente. En ce sens, si les bénévoles s'engagent, par définition, de façon libre, ils répondent tout de même à une forme de responsabilité morale, voire une obligation (Gaudet, 2015; Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015).

Nous l'avons déjà mentionné, les besoins de reconnaissance de cet idéal-type de bénévoles se veulent matériels; ces derniers veulent être reconnus pour le rôle qu'ils peuvent jouer dans le continuum de lutte contre la maltraitance, comme le mentionne Jacques :

Parce qu'on n'est pas tous touchés par la même chose. Alors moi les fêtes de bénévoles ce n'est pas ça qui va me faire le plus, c'est sûr que j'apprécie ça un bon repas puis on voit les autres bénévoles, puis c'est le fun là. Puis c'est sûr qu'on reçoit une carte pour notre anniversaire de naissance, moi ce n'est pas les formes qui me font le plus plaisir. Moi les formes qui me font le plus plaisir c'est quand j'échange [avec les intervenants de l'organisme]. **(Jacques, programme 1)**

De la même façon, Lucie, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, nous a livré un récit portant sur un accompagnement individuel où elle a été appelée à accompagner une personne âgée en situation de handicap subissant de la maltraitance matérielle et financière. Elle raconte avoir accompagné cette personne chez son médecin de famille, qui lui a dit :

Le médecin m'a félicitée en me disant « on a besoin de plus de personnes comme vous dans la société qui défendent les droits des personnes âgées ». **(Lucie, organisme 2)**

Or, cette reconnaissance reçue par les bénévoles de cet idéal-type nous apparaît inégale; en effet, celle-ci semble varier selon les organismes et programmes d'appartenance, et certains bénévoles doivent lutter afin de l'obtenir. C'est entre autres le cas de François, qui est engagé dans un programme de coanimation d'activités de sensibilisation à la maltraitance, cette coanimation s'effectuant avec un policier. Il raconte avoir fait des apprentissages en observant le policier :

[Au début j'ai observé le policier qui animait les activités de sensibilisation]. Je n'avais rien à dire ou à faire sauf peut-être des interventions très courtes que lui tolérât parce que ça avait l'air correct, puis tranquillement je me suis impliqué comme ça. Aujourd'hui [j'anime des séances] même si le policier n'est pas là. **(François, programme 2)**

Ainsi, nous pouvons constater que la reconnaissance du rôle passe par la confiance accordée aux bénévoles par les salariés de même que par les partenaires. La prochaine sous-section porte sur le point de vue des coordonnateurs sur les troisième et quatrième idéaux-types

8.1.4.1 Point de vue des coordonnateurs sur le troisième et le quatrième idéal-type

Nous l'avons vu, certains coordonnateurs n'estiment pas que l'engagement des bénévoles est motivé par cette commune humanité qu'ils partagent avec les personnes âgées maltraitées. De cette façon, les propos de certains coordonnateurs montrent que le bagage professionnel des bénévoles est valorisé et reconnu :

Le genre de critère qu'on peut demander, c'est d'avoir quand même un bagage professionnel ou une expérience de vie pour que les bénévoles soient en mesure de pouvoir me soutenir [comme intervenante] dans mes interventions individuelles. Donc ce n'est pas juste de dire : « Moi, j'aime beaucoup les personnes âgées, puis la problématique de la maltraitance me touche beaucoup. Je veux aider les personnes âgées. » Dans le fond, nous, les bénévoles qu'on recrute, c'est beaucoup plus que juste être intéressés par les personnes âgées. C'est des bénévoles qui vont être capables de pouvoir animer, donner de la formation ou, moi, me soutenir dans mes interventions individuelles. **(Julie, coordonnatrice, organisme 1)**

Ça va de soi... Quand [les gens] voient que c'est en prévention de la maltraitance et de la fraude, c'est souvent des professeurs retraités qui vont appliquer comme bénévoles. Ou des gens qui ont de l'expérience au niveau financier, au niveau du droit aussi, des droits de la personne. On ne l'évoque pas dans l'offre nécessairement, mais ça va de soi que ce sont des gens qui ont de l'expérience là-dedans qui vont appliquer [pour faire du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance]. **(Laurence, coordonnatrice, programme 2)**

8.1.5 Synthèse et discussion de l'objectif 2

En somme, nous voyons que si l'interdépendance, qui passe par la solidarité et l'importance des liens sociaux, apparaît comme un élément fondamental de la théorie politique du *care*, elle prend une pluralité de formes, et ce, en fonction des motivations des bénévoles à s'engager dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ainsi, le type de

reconnaissance, soit la reconnaissance instrumentale ou la reconnaissance du rôle, varie selon le type d'interdépendance (interdépendance citoyenne ou interdépendance en situation).

La construction de ces idéaux-types confère à cette thèse une valeur heuristique majeure. Elle rend visible la façon dont l'approche politique du *care* constitue une voie originale pour comprendre l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Plus précisément, ces idéaux-types permettent de comprendre la pluralité des expériences des bénévoles qu'il importe de prendre en compte afin d'inclure le plus grand nombre d'ânés possible dans la lutte contre la maltraitance. Cette compréhension peut être un atout pour ouvrir de nouvelles perspectives et actualiser les modes de répartition des sphères d'action des différents acteurs engagés dans le social *care* (Martin, 2008) ou la *social democracy* (Tronto, 2013), ce qui constitue un apport original de la thèse.

Plus précisément, nous avons vu que les deux idéaux-types issus de l'interdépendance citoyenne (le premier et le troisième idéal-type) étaient ceux où l'on retrouve près de la moitié des bénévoles. Par ailleurs, nous avons montré que ces bénévoles, qui n'ont pas forcément de bagage professionnel, sont ceux dont les bénéfices pourvus par l'engagement bénévole étaient les plus grands, comme l'indiquent les auteurs sur le bénévolat chez les personnes âgées (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Morrow-Howell, Hong et Tang, 2009). De plus, nous montrons que le rôle de ces bénévoles était parfois peu ou moins reconnu par les organismes. En contrepartie, nous avons vu, à partir des propos des coordonnateurs, que le recrutement des bénévoles était centré sur les compétences professionnelles des bénévoles (qui correspond aux deuxième et quatrième idéal-type), ce qui répond à une forme d'élitisme du bénévolat (Bédard-Lessard, 2018) et entre en tension avec le projet politique du *care*. Si cette question de l'inclusion de personnes âgées qui ont moins de ressources sociales a déjà été explorée dans d'autres études sur le bénévolat (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Morrow-Howell, Hong et Tang, 2009), elle a moins fait l'objet de réflexion dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées, mis à part les travaux de Bédard-Lessard (2018). Néanmoins, si la question de la professionnalisation versus l'accessibilité du bénévolat a déjà été explorée, aucune autre étude

ne s'y est intéressée à ce jour, à notre connaissance, sous l'angle de la théorie politique du *care*.

Le prochain chapitre est centré sur les enjeux de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, qui varient au sein des quatre idéaux-types.

9. PARADOXES ET TENSIONS DE L'ACTION BÉNÉVOLE DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

Si le *care* stipule l'existence d'une interdépendance fondamentale qui s'ancre dans les liens sociaux, nous avons montré, dans le chapitre précédent, que cette interdépendance pouvait prendre deux différentes formes en ce qui a trait spécifiquement à l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers personnes âgées, soit une interdépendance citoyenne ou une interdépendance en situation. D'autre part, rappelons qu'à l'instar des écrits (Havard-Duclos et Nicourd, 2005), l'analyse des entrevues a permis d'identifier deux types de reconnaissance, la reconnaissance instrumentale et la reconnaissance du rôle. Rappelons plus précisément que quatre principaux idéaux-types d'interdépendance et de reconnaissance se dégagent de notre analyse. Il s'agit soit (1) l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance matérielle; (2) de l'interdépendance en situation, avec reconnaissance matérielle; (3) de l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance du rôle et (4) de l'interdépendance en situation, avec reconnaissance du rôle.

Comme nous l'avons montré au Chapitre 4, il existe différents paradoxes et tensions spécifiques au bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées; en fait, ces paradoxes opposent, d'une part, les impératifs de la gestion des bénévoles, et d'autre part, les principes liés à l'approche politique du *care* qui reposent sur l'interdépendance et la reconnaissance. Comme le soulignent Cousineau et Damart (2017),

L'engagement associatif, est, par nature, pétri de contradictions. Le bénévolat est l'expression d'une aspiration à une forme d'engagement libre et inscrit dans un univers de contrainte que, le statut de bénévole dans des associations se professionnalisant, imposent. Le bénévole vient donc offrir, sans contrepartie directe et explicite, une main-d'œuvre. Cette libre volonté s'inscrit cependant dans un cadre formel réglé-caractéristique commune à toute organisation [...]
(p. 20)

Dans le présent chapitre, il est question des paradoxes et tensions qui ont été soulevés dans l'analyse des entrevues avec les bénévoles, d'une part, et les coordonnateurs, d'autre part.

9.1 Point de vue des bénévoles

Les vingt bénévoles participants ont identifié un certain nombre d'enjeux inhérents à leur engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, soit le recrutement, l'accueil, la formation et l'encadrement des bénévoles, le manque de ressources pour le soutien apporté aux bénévoles, la lourdeur émotionnelle de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et enfin, la place des bénévoles dans le continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

9.1.1 *Paradoxes et tensions du recrutement selon le point de vue des bénévoles*

Comme nous l'avons vu précédemment, les organismes communautaires font de plus en plus souvent appel à des personnes retraitées qui possèdent une expertise professionnelle antérieure et qui acceptent de s'engager bénévolement dans différentes causes sociales (Simonet, 2010).

Par ailleurs, les propos de Thérèse, cette enseignante à la retraite, montrent bien que le recrutement des bénévoles qui se fait dans les organismes communautaires dédiés à la lutte contre la maltraitance s'effectue souvent en fonction du bagage professionnel des personnes âgées :

Je fais partie d'un groupe de retraités de l'enseignement puis la coordonnatrice est venue pour demander si y a des gens qui viendraient comme bénévoles
(Thérèse, organisme 1)

Qui plus est, les propos de Maurice réitèrent cette centration des programmes et organismes à faire appel à des retraités compétents :

On a un système intégré verticalement. Un système intégré avec toutes sortes de savoir-faire chez les aînés bénévoles auxquels on peut faire appel lorsqu'il y a un problème. (Maurice, organisme 2)

Ainsi, si nous nous référons aux résultats du Chapitre précédent, nous constatons que les organismes sont enclins à recruter des bénévoles qui font partie des idéaux-types en situation et qui sont en quête de reconnaissance d'un statut ou d'un rôle, comme au temps de leur vie active. L'appel à des retraités compétents renvoie à une certaine professionnalisation du bénévolat (Simonet, 2010) que nous retrouvons dans le champ de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Bédard-Lessard, 2018; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000). Par ailleurs, cette professionnalisation peut être analysée sous l'angle de la théorie politique du *care*. En effet, nous avons vu que les enjeux de pouvoirs inhérents à la théorie politique du *care* mettaient en lumière les inégalités qui subsistent dans le partage de la responsabilité morale (et du *care* par le fait même) dans « les modalités de traitement de la vulnérabilité » (Brugère, 2006, p. 319). Toutefois, comme nous l'avons vu au Chapitre précédent, les bénévoles ne sont pas uniquement guidés par la motivation de verser leurs compétences professionnelles dans leur engagement bénévole. En effet, nous avons montré qu'un certain nombre de bénévoles font partie d'un idéal-type d'interdépendance citoyenne, où ceux-ci s'engagent dans le but de prévenir la maltraitance pour eux-mêmes comme pour autrui.

9.1.2 Paradoxe du recrutement selon le point de vue des coordonnateurs

Au même titre que ce qui se dégage de l'analyse thématique des entrevues qui ont été effectuées par les bénévoles, un des enjeux soulevés par les coordonnateurs de bénévoles est le manque de ressources des organismes communautaires. À l'instar des organismes bénévoles œuvrant auprès d'autres populations, certains coordonnateurs ont mentionné que les programmes avaient de la difficulté à recruter des bénévoles (Voir entre autres Sellon, 2014).

Comme nous l'avons vu au Chapitre 8, l'analyse des entrevues effectuées avec les coordonnateurs indique que les organismes tendent vers un recrutement centré sur le bagage professionnel, comme l'illustrent les propos de Julie :

Le genre de critère qu'on peut demander, c'est d'avoir quand même un bagage professionnel ou une expérience de vie pour que les bénévoles soient en mesure de pouvoir me soutenir [comme intervenante] dans mes interventions individuelles. Donc ce n'est pas juste de dire : « Moi, j'aime beaucoup les personnes âgées, puis la problématique de la maltraitance me touche beaucoup. Je veux aider les personnes âgées. » Dans le fond, nous, les bénévoles qu'on recrute, c'est beaucoup plus que juste être intéressés par les personnes âgées. C'est des bénévoles qui vont être capables de pouvoir animer, donner de la formation ou, moi, me soutenir dans mes interventions individuelles (**Julie, coordonnatrice, organisme 1**).

Si nous nous référons aux idéaux-types qui ont été présentés au Chapitre 8, nous pouvons constater cette centration des organismes à recruter des bénévoles dont l'interdépendance est en situation et qui ont un bagage professionnel de même qu'un haut niveau de scolarité. En ce sens, il y a lieu de se questionner sur cette volonté qui se centre sur le recrutement de bénévoles issu de l'idéal-type de l'interdépendance distante, où l'engagement des bénévoles est motivé par une volonté de verser leurs compétences professionnelles dans leur engagement bénévole. D'ailleurs, comme nous l'avons mentionné précédemment, les auteurs dénoncent le fait d'axer le recrutement sur les compétences professionnelles qui soulèvent, selon Bédard-Lessard (2018), un important paradoxe, puisqu'il remet en question l'accessibilité du bénévolat.

Par ailleurs, les enjeux liés au recrutement sont communs à tous les types de bénévolat confondus (voir entre autres Sellon, 2014), ceux-ci apparaissent comme étant plus flagrants dans le champ de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Selon Jean, qui est coordonnateur du programme 1, le fait que les bénévoles soient sollicités uniquement sur une base ponctuelle constitue un frein au recrutement dans ce champ spécifique :

Le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance, c'est un bénévolat plus ponctuel. Souvent, on sollicite les bénévoles à la dernière minute, quand on a une situation de maltraitance qui arrive. Mais des fois les bénévoles ne sont pas disponibles, ils ont d'autres choses, ils font du bénévolat à trois places, donc des fois on avait de la difficulté à garder nos bénévoles. Là on a changé un peu notre approche au sujet des bénévoles. On utilise plutôt des bénévoles qui font autre chose [dans notre organisme] pour effectuer ponctuellement du bénévolat en maltraitance (**Jean, programme 1**).

La réalité, c'est qu'on a formé un gros groupe [de bénévoles], mais, comme le programme, ça va durer quelques années, ils n'ont pas été beaucoup à faire vraiment des conférences. Il y a des bénévoles qui n'ont pas encore donné de conférence; il y en a qui en ont donné juste une fois. (**Fabien programme 2**)

9.1.3 Accueil des bénévoles

Par ailleurs, selon les écrits sur le bénévolat chez les personnes âgées, tous secteurs confondus (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014), la deuxième phase décisive de l'engagement réside dans l'accueil des bénévoles. Néanmoins, soulignons que si les autres phases telles que le recrutement et la formation sont bien documentées dans les écrits, l'enjeu de l'accueil l'est beaucoup moins. Par ailleurs, comme nous l'avons montré au Chapitre 8, l'action bénévole de certains aînés est motivée par un besoin de briser leur isolement; ainsi, les organismes procurent à ces derniers un espace de socialisation (Havard Duclos et Nicourd, 2005). De cette façon, les propos de certains bénévoles qui ont pris part à notre étude montrent l'importance pour les organismes de bien accueillir les bénévoles, comme le souligne Claudette :

Bien c'est parce que je me dis que ça va avec la mission de l'organisme aussi. C'est pour les personnes âgées. Si tu accueilles une personne âgée qui veut venir faire du bénévolat puis si t'as l'air bête avec, ça ne marche pas. Il faut se sentir accueillie, sentir comme faisant partie de la famille. Que ce soit les employés, les autres bénévoles, je trouve que c'est important. (Claudette, organisme 2)

De cette façon, nous pouvons voir que la qualité de l'accueil pouvant être offert par les programmes et organismes est un aspect crucial de l'action bénévole, en particulier pour les bénévoles qui sont issus des premier et troisième idéaux-types qui se réfèrent à l'interdépendance citoyenne.

Par ailleurs, le manque de ressources pour bien accueillir les bénévoles constitue un enjeu majeur qui entre en contradiction avec le projet politique du *care* de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, à l'instar de ce qui est soulevé dans les écrits (Castonguay, 2019; Russell, Heinlein Storti et Handy, 2019; Castonguay et al., 2015).

Comme nous le verrons dans la section portant sur le point de vue des coordonnateurs, si certains d'entre eux centrent leur recrutement sur les compétences des bénévoles, d'autres tiennent compte de l'importance de cette interdépendance citoyenne.

9.1.4 Formation des bénévoles

Un autre paradoxe qui émerge de notre analyse des entrevues avec les bénévoles est celui de la formation. Ainsi, une première constatation se dégage de notre analyse; les besoins de formations varient en fonction des idéaux-types de bénévoles que nous avons présentés au Chapitre 8. Tout d'abord, comme nous l'avons mentionné précédemment, les bénévoles issus des idéaux-types relevant de l'interdépendance citoyenne et particulièrement ceux qui estiment être personnellement concernés par la question de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées bénéficient grandement d'une formation où ils reçoivent des outils à la fois pour prévenir la maltraitance pour eux-mêmes ou pour autrui.

Par ailleurs, l'analyse des entrevues permet de constater que les bénévoles issus du quatrième idéal-type, soit celui de l'interdépendance en situation, avec reconnaissance du statut, ont des besoins qui sont davantage pointus en termes de formation. En effet, étant donné que ceux-ci sont davantage actifs dans leurs actions pour contre la maltraitance envers les personnes âgées, ils souhaitent disposer d'outils pour soutenir leur pratique. Par exemple, Jacques souligne qu'il aimerait recevoir une formation sur l'enjeu de la confidentialité :

C'est toute l'information qu'on reçoit, le but dans laquelle on est, le but dans laquelle on aide la personne, cette information-là est utilisée dans ce but-là. On devrait avoir une formation [sur] la confidentialité. **(Jacques, programme 1)**

Dans un même ordre d'idées, Pauline, cette bénévole issue du quatrième idéal-type d'interdépendance et qui est appelée à faire beaucoup d'activités dans le cadre de son engagement, exprime son besoin de recevoir une formation avec beaucoup d'outils afin de bien remplir son rôle de bénévole :

Quand on est recrutés comme bénévoles ici, moi j'ai commencé par une journée de formation au complet. Ils m'ont donné un très beau cahier on avait un cahier avec tous les cas, toutes les vidéos qui étaient présentées dans les résidences, dans les CHSLD, on avait une marche à suivre on nous expliquait le contenu de la vidéo, la clientèle visée, puis comment intervenir, puis comment diriger l'animation. **(Pauline, organisme 2)**

Ainsi, pour certains bénévoles, les outils remis lors de la formation sont utiles et les lectures suggérées permettent à ceux-ci de bien s'approprier la terminologie propre au problème social de la maltraitance envers les personnes âgées :

Pour aller en parler comme la maltraitance, pour plus à l'aise de parler de la maltraitance et de parler de l'âgisme, de savoir exactement bien je lis pour m'approprier tous les termes. **(Henri, organisme 1)**

Cependant, d'autres bénévoles issus de ce même idéal-type ont mentionné qu'ils n'avaient pas besoin de formation, étant donné leur bagage professionnel déjà acquis :

[Je n'ai pas eu de formation à l'organisme, car] j'avais déjà un bagage [de ma carrière en adaptation scolaire]. De l'écoute active, de l'aide, de trouver des moyens. De toujours trouver des solutions. Et la [première situation de maltraitance où j'ai eu à intervenir] je me suis sentie à l'aise. C'est naturel. **(Lucie, organisme 1)**

Si les besoins de formation varient en fonction de l'idéal-type d'interdépendance dans laquelle les bénévoles s'inscrivent, ils varient également en fonction des formes d'activités dans lesquelles les bénévoles sont engagés. Par exemple, Danielle mentionne qu'elle n'a pas reçu les mêmes formations que les bénévoles qui sont appelés à être davantage sur le terrain :

Les autres bénévoles qui vont beaucoup sur le terrain ont différentes sessions d'information et de sensibilisation [...] Moi je n'ai pas suivi les formations parce que je suis du côté de l'administration. **(Danielle, organisme 1)**

En outre, Marcel, bénévole dédié à l'animation d'activités de sensibilisation, déplore la courte durée de la formation offerte par son programme :

Je pense qu'on était une vingtaine, qui, puis d'abord y avait une première partie pour nous dire c'est quoi l'organisme, en quoi consiste le programme, quels sont les objectifs et ainsi de suite, et après ça à l'aide de mise en situation on voyait comment on pouvait travailler dans des activités de sensibilisation. C'était là aussi c'est un je dirais un premier pas de formation. On pourrait je pense faire une journée comme ça. Les personnes font quelques activités puis sont repris en disant on va voir, vous avez fait quelques animations, qu'est-ce que vous avez rencontré? Est-ce qu'il y a des dilemmes que ça vous pose? Est-ce que ça vous remet en question? Je ne sais pas, quelque chose la deuxième journée. **(Marcel, programme 2)**

Ici encore, nous soutenons que la formation doit répondre aux besoins de l'ensemble des profils des bénévoles, qu'ils aient ou non un bagage professionnel. Par ailleurs, dans une visée où la moitié des bénévoles rencontrés s'engagent dans une logique d'interdépendance citoyenne, notre analyse démontre l'importance que la formation des bénévoles ne soit pas uniquement centrée sur le développement de leurs compétences. En effet, les propos de Thérèse montrent l'importance que la formation offerte constitue un levier pour sensibiliser et outiller les personnes âgées au problème social de la maltraitance envers les personnes âgées :

Moi aussi dans ma vie en ce moment la formation [sur la maltraitance] m'aide, dans le sens de bon, mais regarde fais attention, tu as de l'argent, bon bien cet argent-là tu la mets là, t'aides ton enfant, mais tu t'aides aussi. Tu signes un papier, c'est conforme. **(Thérèse, organisme 1)**

9.1.5 Soutien et encadrement

Un autre enjeu soulevé dans l'analyse des entrevues qui ont été réalisées avec les bénévoles concerne le manque de ressources pour le soutien apporté aux bénévoles, que ce soit sur le plan de la formation ou encore pour la supervision de l'action bénévole.

En ce sens, les besoins de soutien et d'encadrement des bénévoles varient en fonction des idéaux-types d'interdépendance dans lesquels s'inscrivent les bénévoles. Ainsi, pour les bénévoles issus des idéaux-types d'interdépendance citoyenne (voir chapitre 8), les besoins de soutien semblent être plus importants. Par ailleurs, certains bénévoles ont mentionné qu'ils aimeraient recevoir davantage de soutien. Par exemple, cette bénévole aborde les

changements apportés par l'organisme quant à la coordination des bénévoles, qui affecte, selon elle, le soutien reçu :

C'est ça que je trouve dommage moi c'est que c'est que [la coordonnatrice des] qui s'occupait des bénévoles a été remplacé. Mais elle connaissait tous les bénévoles, puis tous les endroits. Puis elle savait où on en était [dans notre engagement]. L'autre coordonnatrice, elle ne le sait pas. **(Pierrette, organisme 1)**

En revanche, la plupart des bénévoles se sentent bien accompagnés dans leur engagement, comme le mentionne Danielle :

Je me sens soutenue par l'équipe du personnel, je me sens appréciée [...] et puis j'ai eu le bonheur de travailler avec d'autres bénévoles en animation [...] puis avec lesquels j'ai beaucoup de plaisir. **(Danielle, organisme 1)**

Par ailleurs, l'une des bénévoles était appelée à opérer seule son organisme d'appartenance, par manque de ressources financières pour embaucher du personnel rémunéré. Cette bénévole affirme se sentir dépourvue à cet égard :

Je ne suis pas complètement isolée parce que je collabore avec des partenaires, mais c'est moi qui me soutiens. Ça me fatigue. Je suis bien fatiguée [...]. Des fois je suis dépassée par les événements lorsque ce sont des enfants qui font de maltraitance physique ou psychologique. **(Louise, organisme 3)**

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, dans un contexte où un bon nombre de bénévoles retraités qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance le font dans une volonté de prévenir la maltraitance pour soi comme pour autrui, un soutien personnalisé de la part des coordonnateurs peut s'avérer bénéfique pour ces derniers.

En ce sens, dans la section portant sur l'analyse thématique des entrevues qui ont été effectuées avec les coordonnateurs de programmes et organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, les coordonnateurs ont discuté de l'enjeu du manque de ressources pour soutenir les bénévoles. Nous y reviendrons plus bas.

En outre, les bénévoles qui s'inscrivent dans un idéal-type d'interdépendance en situation et dont l'engagement est motivé par une volonté de verser leurs compétences professionnelles ont également besoin du soutien des coordonnateurs. En ce sens, étant donné que de plus grandes responsabilités sont confiées à ces bénévoles, ceux-ci ont besoin de soutien. Ainsi, Jacques, organisateur communautaire à la retraite, raconte une situation d'accompagnement individuel auprès d'une personne âgée en grande situation de vulnérabilité qui l'a grandement affecté émotionnellement :

Il y a trois personnes où on peut faire affaire puis je dirais au début moi ma première expérience je n'ai pas su utiliser le, cette aide-là. Parce que j'ai visité une personne que c'était elle accumulait dans son logement c'était plein de boîtes, il y avait juste, il y fallait passer, je suis sorti de là ébranlé puis je pensais qui fallait je la sauve puis tout faire. Puis j'ai comme ça s'est fait un vendredi, je n'ai pas voulu déranger les intervenants le samedi dimanche bien j'ai pleuré vendredi soir, samedi soir, dimanche soir, puis là j'ai communiqué juste lundi matin. Mais là ils m'ont dit non, non, tu nous communique tout de suite. On avait donné notre cellulaire : Tu nous appelles quand tu as besoin. Parce que la personne était dans une situation puis il n'avait rien à faire, c'est ça qui est le pire. Parce que c'est ça, était dans une situation où elle refusait toute l'aide qu'on lui offrait.
(Jacques, programme 1)

9.1.6 Manque de ressource pour l'accueil, la formation et le soutien des bénévoles du point de vue des bénévoles

À l'instar des écrits portant sur le bénévolat chez les aînés (Castonguay, 2019; Russell, Heinlein Storti et Handy, 2019; Cousineau et Damart, 2017; Castonguay et al., 2015), les coordonnateurs reconnaissent l'importance de bien accueillir et soutenir les bénévoles, et ce, tout au long de leur engagement

Mes bénévoles, je travaille avec eux... Mais c'est important pour moi de les aimer pour avoir le goût de les rappeler, pour faire le suivi avec eux, pour qu'ils sentent que je suis authentique, que je suis honnête quand je prends de leurs nouvelles, puis que je m'inquiète. Pour moi, c'est important que mon bénévole soit à l'aise, comme ça. Si le bénévole a des problèmes avec son fils qui a été hospitalisé par exemple, c'est important que je puisse les supporter, puis les « crinquer » pour avoir un *input* de continuer parce que c'est demandant, le bénévolat. On n'a pas le goût qu'ils lâchent à première occasion... Mais s'ils se sentent supportés, quand ils ont des difficultés, par [le coordonnateur], le

sentiment d'attachement au bénévolat, bien, il est encore plus fort parce que ce n'est pas juste une corvée **(Fabien, programme 2)**

Ainsi, les propos de ce coordonnateur confirment ce que l'on retrouve dans les écrits au sujet de la fidélisation des personnes âgées dans leur engagement bénévole, et ce, tous secteurs confondus (Russell, Heinlein Storti et Handy, 2019; Castonguay et al, 2015; Ulsperger et al., 2015)

Selon les propos des coordonnateurs qui soutiennent l'action des bénévoles, les organismes communautaires et programmes qui encadrent l'action des bénévoles sont confrontés à un manque de ressources humaines et financières. Ce manque de ressources a des impacts sur le recrutement, l'accueil et la formation des bénévoles de même que pour le soutien et la fidélisation des bénévoles, comme l'indiquent les écrits sur le bénévolat (Cousineau et Damart, 2017; Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014). Ainsi, certains coordonnateurs ont mentionné le manque de ressources mises à leur disposition pour bien soutenir le rôle des bénévoles. À cet égard, deux coordonnateurs ont mentionné qu'ils aimeraient organiser des rencontres d'échanges entre bénévoles, afin que ces derniers puissent se soutenir mutuellement, mais qu'ils n'ont pas suffisamment de ressources à leur disposition :

C'est sûr ça demande du temps, ça demande aussi de la gestion de tu sais coordonner dans le fond ce genre de rencontres là en étant comme présentement toute seule un petit peu à coordonner tout puis faire les interventions, puis encadrer les bénévoles, puis la gestion du bureau ça fait comme beaucoup de choses. **(Julie, organisme 2)**

Cet autre coordonnateur abonde dans le même sens :

Je pense que ça pourrait être bénéfique que les bénévoles aient des échanges entre eux, peu importe le prétexte qu'on prend. Mais je me tape les doigts parce que c'est quelque chose que ça fait un an que je me dis qu'il faudrait que je rassemble les bénévoles puis que j'ai manqué de temps pour le faire. **(Fabien, programme 2)**

En effet, les organismes communautaires et bénévoles évoluent dans un contexte néolibéral où le tissu social s'effrite de plus en plus, ce qui rend les populations davantage vulnérables.

Dans la conjoncture actuelle, marquée par une période d'austérité qui sévit depuis quelques années, les organismes communautaires de tous les secteurs d'activités voient leur financement stagner, voire diminuer, alors même que les demandes des diverses clientèles augmentent de façon importante (Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie, 2016).

9.1.7 Lourdeur émotionnelle de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

Un autre paradoxe soulevé dans l'analyse thématique des entrevues effectuées avec les bénévoles réside dans la lourdeur émotionnelle que peut caractériser le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ainsi, si l'interdépendance est centrale, tout en se déclinant différemment selon les idéaux-types qui ont été présentés dans le chapitre précédent, certains bénévoles ont évoqué les limites de cette solidarité réciproque, pour reprendre, ici encore, l'expression d'Havard Duclos et Nicourd (2005). Si les bénévoles sont solidaires de la cause de la maltraitance envers les personnes âgées, ceux-ci doivent se protéger de la lourdeur émotive entourant celle-ci. En effet, comme nous avons pu le voir dans le chapitre précédent, dans deux des quatre idéaux-types d'interdépendance identifiés, les bénévoles se sentent personnellement concernés par la question de la maltraitance : soit ils veulent s'en prémunir ou soit ils ont déjà subi l'une ou l'autre de ses formes, comme le mentionne Pierre :

Il y a les épaules l'organisme puis les épaules personnelles. C'est ça. Fait que moi quand j'arrive ici j'ai les épaules [de l'organisme], mais quand je sors d'ici je veux bien avoir mes épaules à moi. Je veux faire la différence entre les deux. Puis ça je suis capable de le faire fait que tant mieux. Parfois on se voit, ou on voit nos parents dans les cas de maltraitance qu'on traite, donc il faut faire attention (**Pierre, organisme 1**).

Ainsi, nous pouvons voir que cet enjeu spécifique de la lourdeur émotive varie en fonction des différents idéaux-types d'interdépendance. Si pour les bénévoles issus des deux idéaux-types d'interdépendance citoyenne (voir chapitre précédent), la lourdeur émotive est attribuable à leur identification aux personnes âgées en situation de maltraitance (le premier et troisième idéal-type), les bénévoles issus des deux autres idéaux-types peuvent ressentir

une lourdeur en raison de leur niveau d'engagement pratique, surtout lorsque ceux-ci sont amenés à faire de l'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance :

[Mon engagement dans la lutte contre la maltraitance], c'est sur une base ponctuelle. Ça répond à mon besoin. En faire 100% de ça je ne suis pas sûr qu'on résiste longtemps. Parce que c'est des situations pénibles, c'est scandalisant parce que [les auteurs de maltraitance] ont fait vivre à des gens, alors c'est bien d'avoir ça à temps partiel [...], ça va, mais faire juste ça, je ne suis pas sûr que je résisterais longtemps. **(Jacques, programme 1)**

9.1.8 Tension entre responsabilité morale et liberté

Ainsi, selon des écrits plus généraux sur le bénévolat chez les aînés (voir entre autres (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Okun, 1994), les aînés s'engageant dans des activités de bénévolat sont motivés par une forme de responsabilité morale, voire une obligation. De cette façon, Maurice affirme qu'il se sent responsable à l'égard des personnes âgées qui sont maltraitées, ce qui relève d'une responsabilité morale qui prend appui sur une forme d'interdépendance. C'est dans cette perspective qu'il dénonce le manque de relève et l'absence d'engagement de certains retraités qui, à son avis, pourraient s'engager bénévolement dans la lutte contre la maltraitance :

La relève, c'est que je parle à certaines personnes, des fois, puis... Un exemple. Quelqu'un que je connaissais bien, j'avais cru, par son caractère et ses aptitudes antérieures, qu'il aurait pu venir nous donner un bon coup de main parce que c'est un gars en droit, quand même, il avait fait beaucoup de droit familial. Je lui dis : « Pourquoi tu ne viendrais pas donner un coup de main ? » Il a dit : « Coudonc, là, je m'en vais en Floride parce que je veux jouer du golf. » [...] « Ça ne te tenterait pas [...] de venir nous donner un coup de main une fois de temps en temps avec ton savoir-faire légal ? » Il a dit : « Je suis à la retraite, je ne veux plus rien savoir. » **(Maurice, organisme 1)**

Une autre bénévole évoque l'importance de la responsabilité morale et de l'assiduité dans l'action bénévole :

Je pense que tout le monde qui a du temps devrait faire un peu de bénévolat. Tu sais, à un moment donné, je me disais : « J'en fais beaucoup. » Mon mari me dit parfois : « Tu en fais trop. » Parfois, j'ai vu des amis partir en vacances et j'avais un rapport à remettre ici, j'étais super pressée, mais je me suis engagée à le remettre à telle date et je vais le faire pour telle date **(Pauline, organisme 1)**.

Une autre bénévole engagée dans des activités d'accompagnement individuel de personnes âgées maltraitées fait part de sa volonté de participer jusqu'au bout de la démarche d'accompagnement :

Parce que tu t'occupes d'un cas [de maltraitance] et que tu essaies de le terminer. C'est ça, le but de [l'organisme] : aller jusqu'au bout. C'est pour ça qu'il faut que j'y pense vraiment avant de m'engager. **(Lucie, organisme 1)**

Enfin, un autre bénévole évoque son sentiment de responsabilité dans son engagement et souligne le fait que, au moment de l'entrevue, il était le seul bénévole disponible dans le programme pour animer des activités de sensibilisation, ajoutant que l'absence de relève crée une pression sur lui :

Actuellement, dans la région, je suis le seul bénévole dans le programme, donc je supporte le programme à moi tout seul. Dernièrement, au mois de janvier, j'ai eu une vraie grippe d'homme; c'était fini, là, on a dû annuler deux rencontres, c'est-à-dire remettre deux rencontres. Personnellement, je n'ai pas trouvé que c'était le fun parce que les gens que je devais rencontrer, eux autres, ils s'attendaient à ce que j'y aille, mais je n'y suis pas allé. Tu sais, on les a prévenus. Ça crée une pression, qu'on le veuille ou pas. Donc, j'ai demandé à [la responsable des bénévoles] d'identifier quelqu'un d'autre, quitte à participer à son initiation, tu sais, pour avoir de la relève, mais aussi pour avoir de l'aide. **(François, programme 2)**

Comme nous pouvons le constater, une tension subsiste entre la responsabilité morale des bénévoles, d'une part, et la liberté qui est propre au bénévolat, d'autre part. En effet, si le bénévolat, dans sa définition, renvoie à un principe de liberté et de gratuité (voir entre autres Godbout, 2002a; 2002b), « le *care* n'est pas complètement libre, théoriquement, il s'inscrit, dans bien des cas, dans l'obligation. Il n'est pas non plus nécessairement gratuit » (Gaudet, 2015, p. 153). Nous avons pu constater plus particulièrement que plusieurs bénévoles

exprimaient une forme ou l'autre de préoccupation morale envers les personnes âgées et plus spécialement envers celles subissant de la maltraitance.

9.1.8.1 Tension entre liberté et responsabilité morale du point de vue des coordonnateurs

Les coordonnateurs soulignent également le fait que les bénévoles sont bien souvent motivés par un sentiment de redevabilité et de responsabilité morale, laquelle est au cœur du *care*. Par ailleurs, cette responsabilité morale se place en tension avec la notion de liberté, qui occupe une place centrale dans différentes définitions du bénévolat. Cette tension se retrouve dans le discours tenu par les coordonnateurs de bénévoles. Comme cela a été mentionné plus haut, en raison de la forme particulière que revêt le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance, les bénévoles sont la plupart du temps sollicités de manière ponctuelle. Pour le bénévole, cette façon de faire comporte l'avantage de lui assurer de conserver une certaine liberté. Les propos de cette coordonnatrice illustrent bien cette tension entre les notions de liberté et de responsabilité.

Autant il y a des bénévoles que ça fait leur affaire de ne pas être demandés sur une base régulière parce qu'ils ont aussi d'autres occupations dans d'autres organisations, autant on peut avoir des bénévoles que, eux autres, au contraire, ils veulent être sollicités d'une façon régulière, pas juste au mois ou aux six mois. Donc, c'est un défi auquel on est confrontés [...] on a le défi de solliciter ces bénévoles-là, de ne pas les perdre parce qu'on a des bénévoles avec des expertises extraordinaires; il faut juste essayer de trouver une façon de les solliciter davantage pour ne pas perdre leur intérêt. **(Julie, organisme 1)**

Ainsi, pour cette coordonnatrice de bénévoles, cette tension représente un défi tant pour le recrutement que pour la fidélisation des bénévoles. Par ailleurs, Sylvie abonde dans le même sens en mentionnant que plusieurs bénévoles souhaitent avoir « un horaire de bénévolat », ce qui n'est pas possible pour le type de bénévolat qui nous intéresse ici.

En raison de cette réalité des programmes et organismes où les bénévoles sont sollicités de façon ponctuelle, un des organismes a décidé d'offrir aux bénévoles qui s'engagent dans

d'autres volets de l'organisme de s'investir ponctuellement dans le programme de lutte contre la maltraitance :

Ce n'est pas un type de bénévolat régulier avec un horaire, c'est un bénévolat plus ponctuel. On sollicite les bénévoles lorsqu'il y a une situation de maltraitance qui arrive, mais des fois il n'y a pas de bénévoles de disponible. Ils ont autres choses, ils font du bénévolat à trois places, donc des fois on avait de la difficulté à garder nos bénévoles. Donc on a changé un peu notre approche au sujet des bénévoles. On utilise plutôt des bénévoles qui font autre chose déjà **(Jean, programme 1)**

Néanmoins, une coordonnatrice d'un programme où les bénévoles sont appelés à coanimer des activités de sensibilisation en collaboration avec des policiers exprime un point de vue contraire : les bénévoles ont un horaire de bénévolat fort chargé, et cette charge du bénévolat a eu un effet de désengagement de certains bénévoles :

[Il y a des] bénévoles qui ont quitté d'eux-mêmes [...] [parce qu'il] y avait une exigence à la base qu'ils ne pensaient pas qu'il y avait, parce que la première année entre autres on a fait une soixantaine de présentations. Alors les bénévoles trouvaient que c'était prenant comme énergie **(Christine, programme 1)**.

Par ailleurs, ce coordonnateur d'un programme de coanimation d'activités de sensibilisation sur la maltraitance envers les personnes âgées souligne le sentiment d'obligation qui peut affecter certains bénévoles, toutes activités bénévoles confondues :

[Je coordonne un programme] où il y a des [personnes âgées formées] pour donner les activités physiques, donc c'est un bénévolat qui est quand même exigeant, tu sais. À chaque semaine, il faut qu'ils donnent leur cours, il faut qu'ils le préparent [...]. [Il y a un bénévole] qui se culpabilise parce qu'il est obligé de sauter une semaine [...]. Il y en a qui continuent par sentiment d'obligation et ils se sentent mal. J'en ai une justement qui s'arrête à la fin de l'année et qui se sentait mal de me dire : « Désolée, mais, avec mes problèmes aux deux genoux, je dois m'occuper de mes petits-enfants, ma santé ne suit plus, je vais être obligée d'arrêter ». Elle se sentait coupable de me dire ça, mais ils se sentent vraiment obligés, surtout quand ils n'ont pas de relève, ça les met dans une position souffrante, ce sentiment d'obligation-là, ils ne sont pas bien là-dedans. Moi, je veux qu'ils aient envie de le faire, mais qu'ils ne sentent pas coupables de manquer. **(Fabien, programme 2)**

Ces propos permettent de situer le bénévolat entre le *care* (obligation, responsabilité) et le don (liberté) (Gaudet, 2015; Chanial, 2015, 2014). Ainsi, si les personnes âgées qui font l'expérience de l'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance s'inscrivent dans une optique de responsabilité morale, ces dernières le font également, à juste titre, dans une volonté de conserver leur liberté.

9.1.9 Collaboration intersectorielle et marge de manœuvre des bénévoles

S'il a été montré précédemment qu'il y avait une délimitation claire du rôle des bénévoles et de celui des intervenants, il ressort du propos des bénévoles qu'il y a une complémentarité des rôles dans le duo du bénévole et du policier qui coaniment les séances de sensibilisation pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Selon les bénévoles, le policier traite plus des aspects légaux de la maltraitance envers les personnes âgées tandis que le bénévole parle davantage des côtés plus émotifs ou humains de cette problématique.

À ce sujet, le témoignage d'un des bénévoles s'avère fort intéressant. Tout d'abord, celui-ci affirme que les séances de sensibilisation à la question de la maltraitance envers les personnes âgées ne se dérouleraient pas de la même façon si elles étaient animées uniquement par un policier. Ensuite, ce bénévole insiste sur l'importance de la reconnaissance de l'apport du bénévole, et ce, toujours dans une perspective de *care* :

Si c'était juste un policier, d'abord, le programme serait véhiculé autrement. Le policier irait certainement du côté criminel de tout ce qui peut arriver à une personne âgée et il parlerait de ça. Moi, non. Moi, je parle des vraies choses de la vie qui arrivent tous les jours et qui ne font pas plaisir ou à la personne âgée ou aux gens qui sont dans son entourage. Le policier va parler de l'aspect légal, de l'aspect criminel. Donc, les deux sont nécessaires, je pense. Cela arrive à l'occasion que j'anime une rencontre seul, mais ce ne sont pas les meilleures rencontres, il manque un maillon à l'équipe. **(François, programme 2)**

Marie-Ange évoque la complémentarité avec la policière avec qui elle collabore dans les termes suivants :

Les gens posent des questions, mais moi, je peux me bloquer [je n'ai pas toujours la bonne information], je suis un être humain. Mais, la policière est là pour me seconder. Puis, parfois, je complète l'information qu'elle amène.

(Marie-Ange, programme 2)

Elle exprime aussi l'importance de tenir compte de ses propres limites et de l'interdépendance de son rôle et de celui de sa coéquipière.

Si la plupart des bénévoles rencontrés en entrevue ont raconté que leur collaboration avec les policiers était positive, deux bénévoles étaient d'un autre avis et ont dit qu'ils avaient de la difficulté à prendre leur place avec l'un des policiers en particulier, comme le mentionne Georges :

Le premier policier avec qui j'ai collaboré, lui, il était habitué à prendre toute la place, il n'y avait pas de place pour les bénévoles [...]. Il était super communicateur, il était habitué à faire son « show » tout seul. [...] Mais, dans un programme où c'est un policier communautaire qui rencontre la population pour la sensibiliser aux situations, qui peuvent être criminelles... Mais, le programme est là pour sensibiliser à différentes formes [de maltraitance]. Oui, le policier peut être un intervenant, mais il peut y avoir d'autres personnes-ressources [comme les bénévoles, par exemple].

(Georges, programme 2)

Cette difficulté des bénévoles à trouver leur place dans la coanimation des activités de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées pose une fois de plus la question de la reconnaissance et de la légitimité du rôle du bénévole dans le domaine de la maltraitance envers les personnes âgées. Par ailleurs, cet enjeu de reconnaissance, ou de non-reconnaissance des *outsiders* du *care* est dénoncé par Tronto (2009).

9.2 Synthèse et discussion de l'objectif 3

À l'instar des écrits sur le bénévolat chez les personnes âgées, l'analyse a permis de dégager différentes tensions liées, au recrutement, à l'accueil, à la formation et à l'encadrement des bénévoles (voir entre autres Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014). Par ailleurs, l'analyse de ces enjeux sous l'angle de la théorie politique du *care* constitue une originalité qui caractérise

cette thèse. De plus, nous avons identifié que la question particulière de la lourdeur émotionnelle d'une pratique sur la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées constituait un enjeu spécifique cette pratique de bénévolat et ce, justement en raison de l'interdépendance entre les bénévoles et les personnes et situation de maltraitance. De même, la question de la tension entre la liberté et la responsabilité morale des bénévoles constitue un enjeu à prendre en compte dans les pratiques de bénévolat, présent dans les écrits (voir entre autres Gaudet, 2015; Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015). Enfin, nous avons mis en lumière la question de la reconnaissance, ou de la non-reconnaissance, de la place des bénévoles dans le continuum de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

10. DISCUSSION SUR L'OBJECTIF 4

Comprendre l'impact de la situation de handicap de la doctorante sur le processus d'élaboration de la thèse

Ce chapitre expose une réflexion sur notre expérience de doctorante en situation de handicap dans le cadre du processus de production de l'ensemble de la thèse, soit de la problématisation, à la recension des écrits, à la collecte à l'analyse des données et à la rédaction. Dans un premier temps, nous justifions l'importance, pour les chercheurs en situation de handicap, d'inclure une réflexion sur leur expérience personnelle liée au processus de recherche dans leurs travaux. Dans un deuxième temps, nous faisons un bref retour sur notre parcours académique qui nous a amenée à entreprendre une thèse portant sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Dans un troisième temps, nous abordons les enjeux particuliers posés par notre situation de handicap sur la réalisation de la thèse, en portant une attention particulière au contact que nous avons eu avec les participants qui ont pris part à notre étude. En conclusion, nous émettons des recommandations à l'intention des personnes handicapées qui désirent s'engager dans la recherche sociale ou entreprendre des études supérieures.

10.1 Bref retour sur notre parcours personnel et académique

Avant de poursuivre avec des éléments plus théoriques de l'impact de notre handicap sur le processus d'élaboration de la thèse, abordons notre parcours personnel. Tout d'abord, il convient de mentionner que nous sommes née avec des incapacités motrices qui sont attribuables à la paralysie cérébrale. Ces incapacités s'accompagnent de difficultés d'élocution qui ont eu un impact sur le déroulement des entrevues de recherche. De surcroît, le fait de devoir composer avec un trouble du déficit de l'attention (TDA) a également eu un impact tout au long du processus de production de la thèse. Dès le début de l'âge scolaire, le développement d'un fort intérêt et des aptitudes pour les études a amené la doctorante à poursuivre des études universitaires, puis des études avancées et enfin à entreprendre un doctorat.

Le processus de production de la thèse a nécessité dix années, ce qui est beaucoup plus long qu'habituellement. Tout a débuté en 2009, lorsque nous avons été interpellée par une chercheuse du Centre de recherche sur le vieillissement, qui nous a offert un contrat en tant qu'assistante de recherche, afin de réaliser une recension des écrits sur les liens existants entre la vulnérabilité et la maltraitance envers les personnes âgées. Ce projet s'est avéré particulièrement emballant, étant donné l'association fréquente entre vulnérabilité et handicap. Il nous a également permis de nous intégrer à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées qui a été créée en 2010; c'est lors de cette même année que nous avons commencé le doctorat. Au départ, nous souhaitions conserver cet intérêt pour cette association entre la vulnérabilité et le problème social de la maltraitance envers les personnes âgées. Au fil des lectures, cet intérêt pour la notion de vulnérabilité nous a mené vers cette dimension pratique offrant une façon de l'aborder, soit l'approche politique du *care*. Par ailleurs, c'est en capitalisant sur notre expérience de bénévolat et de militantisme de plus de quinze ans dans différents organismes de défense de droits des personnes vulnérables que nous avons voulu explorer ce phénomène du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et de ses possibles liens avec l'approche politique du *care*.

Chemin faisant, la collecte de données de la thèse a débuté en 2014, alors qu'une première phase s'est amorcée. Ce premier contact avec le terrain nous a permis de découvrir les enjeux et les difficultés possibles de la collecte de données pour une doctorante en situation de handicap, qui se traduisaient notamment par de nombreux déplacements à l'extérieur de la ville pour aller rencontrer les participants. Il fallait déployer beaucoup d'organisation et cela était beaucoup plus demandant en raison du handicap, notamment à cause des limites sur l'utilisation de moyens de transport. Comme nous l'avons déjà mentionné dans le Chapitre 5 portant sur la méthodologie, l'un des moyens pour pallier ces obstacles a été d'innover en réalisant des entrevues à distance, soit en ligne ou par téléphone. Rappelons que selon Guillemette, Luckerhoff et Guillemette (2011), le fait que les entrevues de recherche soient réalisées de façon virtuelle n'a aucune incidence sur le plan de la richesse des données.

Par ailleurs, au début de notre parcours, nous avons éprouvé beaucoup de réticences à aborder notre réalité de personne handicapée dans cette thèse, qui apparaissait comme un sujet trop intime. Pour nous, le fait d'exposer cette réalité pouvait être vu comme un manque de professionnalisme. Par ailleurs, au fil des lectures, nous avons constaté que ces réticences étaient partagées par d'autres chercheurs en situation de handicap (Parent, 2019; Mogendorff, 2013). Mogendorff aborde plus précisément les risques, pour les chercheurs en situation de handicap, de subir encore plus de préjudices en exposant leur expérience personnelle :

Incorporating one's own lived experience in research implies a blurring of boundaries between the private, the professional and the public (ones?) [...]. Because of the low status of disabled people and of experiential knowledge, disclosure of our own experiences with disability may negatively influence young disabled researcher's careers. (s. p.)

Cependant, un moment marquant qui nous a fait changer notre perspective est l'invitation de prendre part à un panel de discussion sur la recherche en situation de handicap, organisé en 2017. Ce panel a eu lieu dans le cadre de l'École d'été *Droits, citoyenneté et handicap* à l'Université du Québec à Montréal et s'adressait autant aux personnes étant elles-mêmes en situation de handicap qu'à des étudiants, des chercheurs et des militants du milieu communautaire. Les trois doctorantes que nous avons rencontrées dans le cadre de ce panel nous ont inspirées et incitées à faire part explicitement de notre expérience dans cette thèse.

10.2 Importance de mettre à profit l'expérience personnelle des chercheurs en situation de handicap

Pour débiter, mentionnons que l'inclusion de ce chapitre dans une thèse de doctorat peut sembler inhabituelle dans un contexte où les chercheurs sont généralement appelés à faire preuve de neutralité, du moins dans certains courants de recherche. Alors que le fait que le chercheur aborde la question de son handicap peut sembler égocentrique pour certains (Patai, 1994) et paraître comme un manque d'objectivité, d'autres dénoncent plutôt la position de neutralité du chercheur, issue d'une posture positiviste (Ellingson, 2005), en faveur d'une conception selon laquelle le chercheur peut être vu en tant qu'acteur imparfait (Ellingson,

2006; Denzin, 1997). D'autres auteurs encouragent les chercheurs en situation de handicap à inclure leur expérience personnelle dans leurs analyses (Parent, 2019; Jokinen et Caretta, 2016; Brown et Boardman, 2011; Ellingson, 2006; Tregaskis et Goodley, 2005), et soulignent que le fait de faire fi de l'expérience personnelle du chercheur en situation de handicap comporte le risque de perdre l'occasion de profiter de leur expertise :

Previously, materialist thinking in disability studies may well have discouraged the inclusion of personal experience- or sentimental biography-as it has been termed-within disability research [...]. However, we believe, that, as a result, disabled people run the risk of losing the opportunity to actively celebrate their expertise in this area. We feel we need to move to a position within disability studies where it is, once again, acceptable to draw upon [...] our personal experience to analyse research practice; and to celebrate disabled people's powerful position in this respect (Tregaskis et Goodley, 2005, p. 368).

Par ailleurs, les quelques réflexions qui ont été faites sur les chercheurs en situation de handicap mettent en lumière le fait que le handicap est une partie intrinsèque du processus de recherche et qui, inévitablement, influence les résultats de recherche. D'autre part, les écrits plus généraux sur les méthodes qualitatives invitent les chercheurs à une forme d'autoréflexivité qui constitue une nécessité, voire un devoir (voir entre autres Blanchet, 2009).

Plusieurs écrits portent sur les méthodes de recherche émancipatoire et participative (voir notamment les travaux d'Oliver (2004, 1997) et de Dufour 2004), où les participants et chercheurs partagent réciproquement un handicap. Dans ce type de recherche, les chercheurs en situation de handicap s'engagent dans un but d'initier des changements sociaux pour l'amélioration des conditions de vie des personnes qui doivent composer avec une situation de handicap. Si le fruit du hasard a fait en sorte que trois des vingt participants ont mentionné, en cours d'entrevue, qu'ils avaient différentes limitations fonctionnelles, il n'y a pas lieu d'affirmer que la thèse se centre sur cet aspect du handicap des participants ni qu'elle s'inscrive totalement dans ce courant émancipatoire, mais plutôt qu'elle le rejoint tout de même en partie. En effet, en s'intéressant à la notion de vulnérabilité et au *care*, qui reconnaît, selon Garrau (2013b), « le potentiel moral de la vulnérabilité » (p. 39), cette thèse s'intéresse du même coup à la notion de handicap. De plus, comme nous l'avons vu tout au long de la

thèse, le *care* dénonce une survalorisation de l'autonomie, ce qui induit une représentation négative de la vulnérabilité, de la dépendance et du handicap (Brugère, 2011; Garrau, 2013a; Garrau et Le Goff, 2010). En ce sens, rappelons de surcroît que cette thèse s'inscrit dans une approche conjonctive (Genard, 2015) qui stipule que l'individu peut être à la fois autonome et vulnérable et que tout un chacun peut être vulnérable à un moment ou à un autre de sa vie. En fait, il va sans dire que notre expérience personnelle de personne en situation de handicap nous amène à adhérer à cette approche conjonctive. De cette façon, il serait pensable d'affirmer qu'en proposant une représentation plus positive de la vulnérabilité et du handicap, cette thèse contribue à déconstruire les préjugés envers les personnes en situation de vulnérabilité et/ou de handicap, même si la plupart des participants qui ont été recrutés ne sont pas en situation de handicap. En outre, il y a lieu de se questionner sur cet aspect. Est-ce que les chercheurs en situation de handicap doivent s'engager uniquement dans des études où les participants ont des limitations fonctionnelles? À ce titre, Barnes (1992) souligne que le fait de devoir composer avec un handicap ne signifie pas avoir automatiquement des affinités avec d'autres personnes qui sont dans la même situation. Ainsi, l'engagement des chercheurs en situation de handicap dans la recherche ne doit pas se limiter au seul champ des *Disability Studies* :

There is a frustrating assumption that disabled researchers are exclusively in, and are solely capable of completing, disability research. Such a limited perspective of disabled researchers can have a negative impact of opportunities for disabled researchers. Disabled researchers work beyond the realms of disability research and to write our own bodily experiences and identities out of this obscure this fact (Brown et Boardman, 2011, p. 26).

Ainsi, peu de travaux se sont intéressés à l'impact du chercheur aux prises avec des limitations et conduisant des recherches auprès de participants qui ne sont pas en situation de handicap (Jokinen et Caretta, 2016; Brown et Boardman, 2011), ce qui témoigne d'une réflexion particulière à cette thèse sur les diversités de profils de chercheurs. Ainsi, alors que plusieurs chercheurs ont tendance à se situer en dehors du processus de recherche, Brown et Boardman (2011) invitent plutôt ces derniers à réfléchir à leur rôle individuel dans le développement d'une recherche qualitative et aux facteurs qui l'influencent. Ces mêmes auteurs affirment qu'il est primordial d'insister sur la question du handicap du chercheur.

Ainsi, les auteurs affirment l'importance, pour les chercheurs en général, et plus particulièrement ceux qui sont en situation de handicap, de faire partie intégrante de l'analyse qualitative, et ce, à chacune des étapes du processus de recherche :

The personal identities of the researchers have long been acknowledged as having a profound impact on the research process – researchers all respond differently to the research, ask different question and prompt different replies [...]. Researcher's social and personal identities are consequently particularly significant during interviews: their presumptions, values, experiences and abilities inform the unfolding research through its entire course, from its initial conception to analysis, writing up and dissemination (Brown et Boardman, 2011, p. 23)

Le fait de mettre à profit l'expérience des chercheurs en situation de handicap apparaît ainsi comme un choix politique et épistémologique (Parent, 2019). Comme le mentionne Laurence Parent (2019), chercheuse et activiste bien connue dans le mouvement des personnes handicapées au Québec et qui expose son expérience personnelle dans sa thèse de doctorat :

By weaving my own personal stories in my thesis, I aim to [...] protest the dominant ableist narratives on disability and offer counter-narratives in response. This decision is not apolitical. It is a statement about a world that too often undervalues lived experiences and the knowledge of disabled people (Parent, 2019, p. 2).

10.3 Enjeux pratiques et conceptuels

Dans cette section, nous verrons de quelle façon la situation de handicap de la doctorante a pu influencer le processus d'élaboration de la thèse et susciter différents enjeux pratiques et conceptuels. Selon Brown et Boardman (2011), les chercheurs en situation de handicap doivent tenir compte des différents dilemmes pratiques et conceptuels liés à leur rôle dans le processus de recherche : ces enjeux ont trait au recrutement, à la question du dévoilement de la situation de handicap du chercheur et enfin, aux enjeux relationnels et sociaux (dont les barrières liées aux préjugés). De plus, nous verrons les différents enjeux liés aux incapacités physiques de la doctorante. Dans les prochains paragraphes, nous verrons la façon dont ces difficultés se sont traduites dans la présente thèse.

Tout d'abord, en ce qui a trait aux enjeux du recrutement des participants, rappelons que les coordonnateurs des organismes communautaires ont été mis à contribution afin de nous référer des bénévoles qui étaient appelés à nous contacter pour nous manifester leur intérêt à participer au projet. Lorsque les coordonnateurs ont approché les bénévoles, ces derniers leur mentionnaient que la recherche était menée par une doctorante en situation de handicap; ainsi, le dévoilement se faisait dès le départ. Ce dévoilement est bien différent de celui décrit par l'une des chercheuses en situation de handicap dans le texte de Brown et Boardman (2011), dont les limitations étaient causées par une condition d'épilepsie et qui, par le fait même, étaient moins visibles, voire invisibles.

Dans le cas présent, la thèse est menée, comme nous l'avons déjà mentionné précédemment, par une doctorante ayant un handicap visible, soit la paralysie cérébrale, duquel résultent des problèmes d'élocution et des difficultés motrices. Cela fait en sorte que dès le premier contact téléphonique avec les participants, ces derniers pouvaient constater cette limitation de la doctorante. En ce sens, comme il en a été question au Chapitre 6 portant sur la méthodologie, ce sont les coordonnateurs des organismes qui initiaient le premier contact avec les participants. Ces derniers étaient invités à aviser les bénévoles que l'entrevue allait être réalisée par une doctorante en situation de handicap. À ce moment, le participant avait la liberté de consentir à prendre part ou non à une entrevue.

De surcroît, il a fallu faire face à différents enjeux relationnels tout au long du parcours doctoral et du processus de thèse. Ces enjeux relationnels concernent les relations avec les participants de la recherche (bénévoles et coordonnateurs). Tout d'abord, l'enjeu résidait dans le défi d'instaurer une relation de confiance avec les participants, dans un contexte où la doctorante était une personne en situation de handicap, ce qui pouvait occasionner différents inconforts chez les participants. Par exemple, au début de certaines entrevues, cela prenait peut-être plus de temps pour s'installer et démarrer l'enregistrement.

Globalement, nous avons eu l'impression que les participants avaient eu de l'aisance au contact de la doctorante. De manière plus particulière, étant donné que la thèse porte sur la théorie politique du *care*, qui constitue une manière d'aborder la vulnérabilité, et sur une

forme pratique particulière de ce *care*, soit l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance, certains bénévoles et coordonnateurs rencontrés avaient déjà côtoyé des personnes en situation de handicap, que ce soit au cours de leur parcours professionnel ou personnel. Pensons ici à François, ce bénévole du programme 2, qui a œuvré au cours de sa vie active à titre de préposé aux bénéficiaires. Gardons également en tête le contact avec Lucie, cette enseignante en adaptation scolaire à la retraite, qui a œuvré auprès des personnes en situation de handicap tout au long de sa carrière, ou encore à Danielle, qui connaissait une personne devant composer avec la paralysie cérébrale. De manière plus particulière, Lucie, bénévole à l'organisme 2, a fait preuve d'une patience particulière à l'égard de la doctorante, lors d'une journée où cette dernière ressentait une grande fatigue. En raison de difficultés de motricité, la doctorante croyait avoir effacé par mégarde l'enregistrement de l'entrevue et était très inquiète... c'est la participante qui l'a rassurée!

10.3.1 Droit aux mesures d'accommodements

Nous avons également rencontré différentes limites qui sont attribuables à ses incapacités physiques. Ainsi, comme le soulignent Jokinen et Caretta (2016), les chercheurs en situation de handicap sont confrontés à différents défis lors de leur collecte de données, et n'y sont pas toujours bien préparés : « *Researchers can be placed sometimes in vulnerable positions through their fieldwork because of their physical and emotional attributes* » (2016, p.1666). Le parcours aux études supérieures est teinté inévitablement par une logique de grande performance. En ce sens, Jokinen et Caretta (2016), deux étudiantes aux études supérieures en géographie, toutes deux en situation de handicap, soulignent l'absence de réflexions et de préparation sur les enjeux pouvant être rencontrés par les doctorants en situation de handicap :

We maintain that our physical capacity to conduct active fieldwork in demanding conditions was never brought up as a topic of discussion during our postgraduate programs [...] understanding of geographers being able bodied. While there have been professional development seminars and doctoral courses on field research included our training, the embodied dimensions of bodily limitations in the field, including potential health problems, was not explored in

those forums because of the disembodied ideal of geographer's able body
(Jokinen et Caretta, 2016, p. 1673-1674).

En effet, puisqu'il y a peu d'étudiants en situation de handicap qui entreprennent des études supérieures, que ce soit à la maîtrise ou au doctorat, peu de réflexions ont été menées sur cette réalité, si bien que la voie n'a pas encore été tracée. Pour établir un lien avec notre cadre théorique du *care* qui dénonce la survalorisation de l'autonomie au sein de notre société, il importe de reconnaître les différents profils de chercheurs et de prendre en compte les limitations de ces derniers, en leur offrant les mesures d'accommodements adéquates pour la réalisation de leur terrain de recherche, comme nous avons pu en bénéficier. En ce sens, nous pouvons affirmer que nous avons bénéficié de beaucoup d'ouverture de tous, et ce, tout au long du parcours doctoral, que ce soit de la part de nos co-directrices de thèse, de nos collègues du programme de doctorat en gérontologie et des membres de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, des bénévoles et coordonnateurs qui ont pris part à une entrevue de recherche, ou encore des membres du public qui ont assisté à nos présentations lors de différents colloques. Nous avons pu bénéficier de plusieurs mesures d'accommodements, que ce soit pour avoir de l'aide financière pour la révision linguistique de la thèse en raison de nos troubles d'attention, pour disposer de temps supplémentaire pour la rédaction, etc.

Par ailleurs, un autre moyen ayant été utilisé pour pallier les difficultés de réalisation de la thèse réside dans le fait d'avoir complété la collecte de données en ligne (entrevues réalisées par visioconférence ou par Internet, un moyen qui est de plus en plus utilisé en recherche qualitative) (Voir Chapitre 6, section 6.3.4)

D'autre part, comme cela a été décrit au Chapitre 6, la doctorante a rencontré différentes difficultés méthodologiques dans le recueil de récits narratifs, si bien qu'elle a dû changer de devis de recherche en cours de production de thèse pour adopter l'approche de la phénoménologie herméneutique. Nous avons également été contrainte de diminuer les exigences du projet de thèse, notamment en termes du nombre d'entrevues à réaliser et à analyser, en plus de l'utilisation de différents moyens d'accommodement.

De surcroît, Tregaskis et Goodley (2005) dénoncent une forme de méthodologie prescrite en recherche et en appellent à la souplesse pour les chercheurs en situation de handicap : « [...] *th[e] wholly individualized research approach may not be possible for those disabled researchers who use personal support workers to facilitate their fieldwork* » (p. 369). Brown et Boardman (2011) soulignent plus précisément que ces différentes mesures d'accommodements que requièrent les chercheurs en situation de handicaps sont coconstruites et négociées de façon continue à l'intérieur des interactions sociales :

[...] the cultural construction of disability as a site of oppression has been underplayed by social model of disability theorists, and yet such cultural notions of disability and their influence on communication and identity negotiation within research relations is an important consideration for disabled researchers. (p. 4)

Un autre exemple de négociation quant au droit et aux mesures d'accommodement a trait à notre demande visant à obtenir davantage de temps pour exposer nos contenus lors des ateliers oraux prévus dans le programme de gérontologie. En effet, nous avons obtenu une lettre du Service aux étudiants en situation de handicap pour nous prévaloir de notre droit à prendre plus de temps pour présenter nos ateliers en raison de nos problèmes d'élocution; ce faisant, alors que les autres étudiants doivent présenter leur atelier en 30 minutes, nous avons obtenu le droit de faire la présentation en 45 minutes.

De surcroît, nous pouvons affirmer que ce genre de mesure d'accommodement visant à réduire ou à éliminer les barrières correspond à ce qui est préconisé dans le modèle social du handicap (Brown et Boardman, 2011; Oliver, 2004). En effet, le modèle social du handicap tente de s'éloigner de la lorgnette individuelle ou biomédicale pour comprendre le handicap afin de porter un regard sur les facteurs sociaux pouvant mener à une situation de handicap. En ce sens, « le modèle social du handicap est né d'une intuition analytique et d'une revendication politique portées par des personnes handicapées, et qui ont par la suite été formalisées sous le terme "modèle social" » (Winance, 2016, p. e4). Par ailleurs, le modèle social du handicap prône l'adaptation de l'environnement afin d'offrir aux personnes en situation de handicap l'égalité des chances. À ce sujet, Winance affirme (2016) : « Dans l'approche du modèle social, c'est la société qui en se modifiant doit normaliser la personne

atteinte d'une déficience : faire d'elle un sujet autonome et lui permettre d'exercer ses choix et ses droits, comme tout le monde » (p. e5).

Or, Winance est critique envers ce modèle social du handicap qui est, à ses yeux, trop normatif. L'auteure propose par ailleurs un autre modèle pour penser le handicap, soit l'approche du handicap à partir de la sociologie des sciences et des techniques. Ce modèle vise à décrire de manière détaillée la manière dont sont définies les capacités et incapacités des personnes de même que l'émergence de différentes formes de sujet pouvant émerger de ces configurations. Plus précisément, les auteurs qui mettent de l'avant ce modèle :

suspendent l'idée qu'il existe un sujet individuel, autonome, et demandent comment ce type de sujet est constitué : à travers quels discours, quelles pratiques, quels objets ou techniques... Enfin, ces auteurs, du fait de leur appartenance aux STS [*sciences and technologies studies*, études des sciences et des techniques], mettent l'accent sur les objets et la manière dont ceux-ci participent à l'émergence des compétences et in/capacités des personnes, autrement dit à la définition de ce que sont et font les personnes (Winance, 2016, p. e6).

10.4 Conseils aux futurs doctorants en situation de handicap

La présente thèse constitue un exemple de l'engagement d'une personne en situation de handicap dans le domaine de la recherche sociale. Si, dans notre thèse, trois bénévoles participants ont mentionné devoir composer avec des limitations fonctionnelles, cet aspect ne faisait pas partie de nos critères d'inclusion. Par ailleurs, l'une des forces de notre thèse réside dans cette réflexion qui pourra inspirer d'autres personnes en situation de handicap à s'engager dans la recherche sociale en général, et non pas uniquement auprès de participants qui ont des limitations, et d'avoir une posture réflexive quant aux défis que pose le processus d'élaboration de la recherche. Nous conseillons fortement aux personnes en situation de handicap d'aller en ce sens. Au début de notre parcours, nous trouvions risqué de s'avancer dans ce genre de réflexion si personnelle et nous ne voulions pas exposer explicitement dans notre thèse que nous étions une doctorante en situation de handicap. Si la thèse était à refaire, nous tiendrions un journal de bord en inscrivant au fur et à mesure les obstacles rencontrés dans la collecte de données. Comme cela a été mentionné auparavant, les chercheurs en

situation de handicap sont souvent mal préparés aux défis que pose le terrain de recherche, donc cette thèse pourra servir de réflexion pour les futurs chercheurs en situation de handicap. Nous conseillons également aux futurs doctorants en situation de handicap de se faire confiance et de ne pas s'isoler dans ce long parcours pouvant être parfois fort ardu.

11. CONCLUSION

Ce chapitre de conclusion se divise en trois parties. En premier lieu, nous effectuons un retour sur les quatre objectifs de cette thèse qui a pour but, rappelons-le, de comprendre en quoi l'approche politique du *care* permet de saisir le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. En deuxième lieu, nous abordons des recommandations qui découlent de ces résultats, en vue de bonifier l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Enfin, nous exposons les forces et les limites de la thèse.

11.1 Retour sur l'atteinte des objectifs de la thèse

Rappelons tout d'abord que la thèse s'articule autour de quatre objectifs spécifiques qui sont : 1) Décrire les formes d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et ce, à partir de l'expérience des acteurs concernés; 2) Comprendre en quoi l'expérience des bénévoles et des coordonnateurs de programmes et organismes engagés dans la lutte contre la maltraitance s'inscrit dans une perspective de *care* en l'analysant sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance; 3) Cerner les paradoxes et tensions de l'organisation du *care* de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et émettre des recommandations pour bonifier la pratique; 4) Comprendre l'impact de la situation de handicap de la doctorante sur le processus d'élaboration de la thèse.

Tout d'abord, au regard de la description des formes d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, les bénévoles sont appelés à jouer un rôle au sein du continuum de services de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et ce, autant dans des activités de prévention, de détection, de coordination ou d'intervention (Ministère de la Famille, 2016). En ce sens, les résultats de la thèse indiquent que le rôle de la majorité des bénévoles qui ont participé à cette thèse en est un de prévention, par l'entremise de l'animation ou de la coanimation d'activités de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu et al., 2018a, 2018b, Ministère de la

Famille, 2016; Beaulieu et al., 2014; Begley et al., 2012; Penhale, 2006; Whitford et Yates, 2002; Anetzberger et Alfonso, 2000; Kaye et Darling, 2000; Filinson, 1995; Burke Bradley et Hayes, 1986). De manière plus particulière, nos résultats indiquent que les bénévoles sont essentiellement mobilisés dans la co-animation et la diffusion d'information.

Le fait que la plupart des bénévoles participant à notre thèse soient appelés essentiellement à s'engager dans des activités de prévention et de sensibilisation est attribuable à deux éléments. Premièrement, rappelons que 8 bénévoles sur 20 ont été recrutés dans un programme dédié spécifiquement à un programme d'animation d'activités de prévention à la maltraitance, où ils sont amenés à co-animer des activités de prévention en collaboration avec des policiers. Deuxièmement, ce résultat n'est pas uniquement attribuable au recrutement. En ce sens, nos résultats indiquent une délimitation entre le rôle des bénévoles et celui des professionnels, à l'instar de ce que l'on retrouve autant dans les écrits plus généraux sur le bénévolat (Sévigny et Vézina, 2007) que ceux qui sont plus spécifiques au bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Beaulieu et al., 2018a; Bédard-Lessard, 2018).

Outre l'engagement des bénévoles dans les activités de prévention et de sensibilisation à la maltraitance, nous pouvons constater, dans nos résultats, que certains bénévoles étaient engagés dans des activités de coordination, que ce soit en assumant bénévolement la direction d'un organisme dédié à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ou encore en siégeant sur le conseil d'administration. D'autre part, nous avons vu que certains bénévoles sont engagés dans des activités de représentation sur des tables de concertation.

Enfin, nos résultats indiquent qu'une petite proportion de bénévoles est dédiée à l'accompagnement individuel de personnes âgées en situation de maltraitance. À l'instar des écrits spécifiques au bénévolat dans la lutte contre la maltraitance, ces bénévoles jouent un rôle de soutien-conseil (Beaulieu, D'Amours et Crevier, 2013; Busby, 2010), qui justifie, selon les auteurs, un recrutement ciblé en fonction des compétences des bénévoles et des besoins des programmes et organismes (Beaulieu, D'Amours et Crevier, 2013). Ainsi,

l'action de certains bénévoles est vouée, par exemple, à l'analyse de documents légaux et financiers (Bandy et al., 2014; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000).

En ce qui a trait au deuxième objectif de notre thèse, il s'agit de comprendre en quoi l'expérience des bénévoles et des coordonnateurs de programmes et organismes engagés dans la lutte contre la maltraitance s'inscrit dans une perspective de *care* en l'analysant sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance, ce qui, à notre connaissance, n'a jamais été effectué auparavant. En ce sens, l'analyse thématique de nos entrevues a permis de dégager différentes motivations personnelles et altruistes des bénévoles. Cette diversité de motivations constitue par ailleurs à la fois des indicateurs de l'imbrication entre les notions d'interdépendance et de reconnaissance. Nous avons montré le fait d'une pluralité d'idéaux-types d'interdépendance et de reconnaissance dans lesquels s'inscrivent les bénévoles, qui confère à cette thèse une valeur heuristique. L'analyse de nos entrevues a permis plus précisément de dégager deux formes d'interdépendance, soit l'interdépendance citoyenne et l'interdépendance en situation. Par ailleurs, ces formes d'interdépendance témoignent des liens sociaux de solidarité. De surcroît, deux formes de reconnaissance se dégagent également de notre analyse, soit la reconnaissance matérielle et la reconnaissance du statut, à l'instar de Havard Duclos et Nicourd (2005).

En premier lieu, nous avons illustré un premier idéal-type d'interdépendance, soit l'interdépendance citoyenne avec reconnaissance matérielle. Dans cet idéal-type, qui fait référence à l'idée d'un sort commun possible de maltraitance et d'une commune humanité, les bénévoles sont motivés par l'idée de prévenir la maltraitance pour eux-mêmes comme pour autrui. Cet idéal-type rejoint l'approche conjonctive de la vulnérabilité (Genard, 2015; Garrau, 2013a), où tout un chacun s'inscrit dans un continuum entre l'autonomie, d'une part, et la vulnérabilité, d'autre part. Par ailleurs, comme nous l'avons déjà mentionné au Chapitre 8, cet idéal-type d'interdépendance est le reflet du fait que l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées est une pratique qui s'effectue *par et pour* les âgés (Craig, 1994; Wolf et Pillemer, 1994). En outre, les bénévoles issus de cet idéal-type sont en quête d'une reconnaissance qui est davantage matérielle ou instrumentale (Havard-Duclos et Nicourd, 2005). Ainsi, en plus d'offrir un espace pour tisser des liens et

avoir des contacts sociaux, le bénévolat permet à ces bénévoles de bénéficier d'un espace de convivialité.

D'autre part, notre analyse permet de dégager un deuxième idéal-type d'interdépendance, soit l'interdépendance citoyenne, avec reconnaissance du statut. Nous avons vu que, tout comme pour le premier idéal-type, ces bénévoles se sentent concernés personnellement par la question de la maltraitance envers les personnes âgées. Toutefois, ces bénévoles sont motivés par une volonté de verser leur expérience professionnelle dans leur engagement bénévole.

En outre, le troisième idéal-type de bénévole est lié à une interdépendance en situation, avec reconnaissance matérielle. De cette façon, le troisième idéal-type de bénévole n'est pas motivé par une volonté de verser ses compétences professionnelles dans son engagement, ni par une volonté de prévenir la maltraitance pour soi ou pour autrui. Dans cet idéal-type d'interdépendance, les bénévoles sont essentiellement guidés par des motivations personnelles à agir en fonction des contextes de maltraitance qu'ils identifient comme des champs d'action qui deviennent prioritaires pour eux.

Finalement, le quatrième idéal-type a trait à une interdépendance en situation, avec reconnaissance du statut. Dans cet idéal-type, les bénévoles ne s'engagent pas en étant animés d'une volonté de se prémunir d'une forme ou l'autre de maltraitance. En contrepartie, ils sont motivés par une volonté de verser leurs compétences professionnelles dans leur action bénévole, où leur statut est bien reconnu et se sentent concernés par les spécificités des contextes de maltraitance présents dans ou à proximité de leurs contextes de vie.

Si l'approche politique du *care* stipule que l'individu est fondamentalement interdépendant, la construction d'idéaux-types d'interdépendance et de reconnaissance constitue une façon originale de rendre compte de la pluralité de l'expérience des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance. En ce sens, les résultats de la thèse montrent qu'une majorité des bénévoles se situent dans une interdépendance citoyenne et qu'ils veulent se prémunir eux-mêmes d'une éventuelle maltraitance. Par ailleurs, les résultats indiquent certaines différences, voire

divergences entre les propos des bénévoles et ceux des coordonnateurs, à propos des pratiques bénévoles. En ce sens, les propos des coordonnateurs montrent que les organismes sont enclins à recruter des bénévoles dont l'action n'est pas guidée par une logique d'interdépendance et de responsabilité morale, mais par une logique de mise à profit des compétences. L'appel à des retraités compétents renvoie à une certaine professionnalisation du bénévolat (Simonet, 2010) que l'on retrouve dans le champ de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (Bédard-Lessard, 2018; Allen, 2000; Anetzberger et Alfonso, 2000). En ce sens, il y a lieu d'être critique envers cette professionnalisation du bénévolat, qui peut être analysée comme allant à l'encontre du projet politique du *care*, ou d'une répartition entre différents acteurs et sphères entre lesquels les formes du *social care* (Martin, 2008) sont réparties, sans que les bénévoles aient une légitimité et une reconnaissance. Ainsi, dans une perspective de *care*, il importe de tenir compte de cet aspect. Par ailleurs, si la question de l'inclusion des personnes âgées ayant moins de ressources sociales a été explorée à propos du bénévolat chez les aînés en général, elle n'a pas été étudiée, à notre connaissance, dans le bénévolat spécifique à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Plus précisément, l'approche politique du *care* constitue une voie originale qu'aucun auteur n'a mobilisée, à notre connaissance, pour comprendre cette question.

Par ailleurs, le troisième objectif a été d'identifier les tensions et paradoxes de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, à la lumière des notions d'interdépendance et de reconnaissances. L'analyse a permis en effet de dégager différentes tensions liées, à l'instar des écrits sur le bénévolat chez les personnes âgées, au recrutement, à l'accueil, à la formation et à l'encadrement des bénévoles (voir entre autres Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014). L'analyse nous a permis d'identifier un premier paradoxe ou tension qui concerne la question du recrutement des bénévoles. Ces difficultés de recrutement peuvent s'expliquer par le manque de ressources humaines et financières des organismes communautaires (Bédard-Lessard, 2018). Ainsi, étant donné que les organismes communautaires sont de plus en plus soumis à des rééditions de compte qui viennent conditionner leur financement, ceux-ci sont amenés à recruter des bénévoles en fonction de leurs compétences et de leur bagage professionnel particuliers (Bédard-Lessard, 2018;

Bernardeau Moreau et Hély, 2007; Gagnon et Sévigny, 2000). De plus, l'analyse des propos des coordonnateurs indique que ce manque de ressources vient affecter les dispositifs d'accueil et de formation des bénévoles. En ce sens, la tension entre la responsabilité morale des bénévoles et leur liberté a également été évoquée. Par ailleurs, si ces enjeux ont déjà été identifiés par les études sur le bénévolat chez les personnes âgées en général et de manière plus spécifique dans les écrits plus spécifiques sur le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, aucun d'entre eux n'a, à notre connaissance, été analysé sous l'angle de l'approche politique du *care*.

Le dernier objectif consiste à comprendre l'impact de la situation de handicap sur le processus d'élaboration de la thèse. Rappelons que si plusieurs auteurs issus du mouvement des *Disabilities Studies* se sont intéressés à l'engagement des chercheurs en situation de handicap auprès d'autres participants aux prises avec des limitations (voir entre autres Oliver, 2004, 1997), peu se sont intéressés aux chercheurs en situation de handicap qui effectuent des recherches auprès de participants sans limitations (Jokinen et Caretta, 2016; Brown et Boardman, 2011; Tregaski et Goodley, 2005). Par ailleurs, peu de travaux se sont intéressés à l'impact d'un chercheur aux prises avec des limitations et conduisant des recherches auprès de participants qui ne sont pas en situation de handicap (Jokinen et Caretta, 2016; Brown et Boardman, 2011). Cette thèse porte une réflexion particulière sur la diversité des profils de chercheurs. Alors que plusieurs chercheurs ont tendance à se situer en dehors du processus de recherche, Brown et Boardman (2011) invitent plutôt ces derniers à réfléchir à leur rôle propre dans le développement d'une recherche qualitative ainsi qu'aux facteurs qui l'influencent. Ces mêmes auteurs affirment qu'il est primordial d'insister particulièrement sur la question du handicap du chercheur. Ainsi, les auteurs affirment l'importance, pour les chercheurs en général, et plus particulièrement ceux qui sont en situation de handicap, d'introduire cette situation comme partie intégrante de l'analyse qualitative, et ce, à chacune des étapes du processus de recherche.

Par la suite, nous avons montré les différents enjeux du fait que cette thèse ait été réalisée par une doctorante en situation de handicap, plus précisément les enjeux liés au recrutement des participants et les enjeux relationnels. De plus, les différentes mesures

d'accommodements décrites précédemment montrent les différentes possibilités pouvant réduire les incapacités et les sources d'inégalités entre les chercheurs qui ne sont pas en situation de handicap et ceux qui le sont. Ainsi, l'une des mesures d'accommodement qui a été mise à profit dans cette recherche est la réalisation d'entrevues en ligne. De plus, nous avons vu les principaux avantages de ce moyen de collecter des données de recherche.

Par ailleurs, en prenant en compte les notions de vulnérabilité et de *care*, qui reconnaissent, selon Garrau et Le Goff (2010), « le potentiel moral de la vulnérabilité » (p. 39), cette thèse rend compte de la notion du handicap dans une situation où la chercheuse en fait l'expérience. De plus, comme nous l'avons vu tout au long de la thèse, le *care* permet de rompre avec une survalorisation de l'autonomie, ce qui le place à distance d'une représentation négative de la vulnérabilité, de la dépendance et du handicap (Brugère, 2011; Garrau, 2013a; Garrau et Le Goff, 2013). Cette thèse contribue à déconstruire les préjugés envers les personnes en situation de vulnérabilité et/ou de handicap, même si la plupart des participants qui ont été recrutés ne sont pas en situation de handicap.

11.2 Recommandations pour la pratique de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées

À la lumière des résultats de cette thèse, nous pouvons voir les apports de l'approche politique du *care* pour mieux comprendre le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Voici les recommandations que nous pouvons émettre en ce sens, en lien avec les étapes de l'action bénévole que sont le recrutement, l'accueil, la formation, la supervision et la reconnaissance des bénévoles, en vue de la fidélisation de leur engagement (Sellon, 2014; Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014; Tang, Morrow-Howell et Hong, 2009).

-En premier lieu, il importe de rendre compte de la façon dont les programmes et organismes dédiés à la lutte contre la maltraitance recrutent leurs bénévoles en prenant en compte leur visée d'une expérience qui les amène à une prise de conscience de l'interdépendance. S'il a été montré que plusieurs organismes et programmes dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées étaient portés vers un recrutement s'effectuant en fonction du

bagage professionnel des bénévoles, nous considérons, à l'instar de Bédard-Lessard (2018), qu'il importe de conserver une distance critique à l'égard de cette méthode de recrutement. En effet, les aînés ne sont pas conditionnés uniquement en fonction d'une carrière antérieure; il importe donc de tenir compte de leurs autres expériences de vie et de leurs motivations ainsi que de leurs convictions, qu'elles soient personnelles ou altruistes et qui rejoignent la notion d'interdépendance qui est centrale à l'approche politique du *care*.

-La deuxième recommandation de la thèse concerne l'inclusion d'un plus grand nombre d'aînés possibles dans l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et ce, dans une perspective d'interdépendance qui permet, comme le mentionne Brugère (2014, p. 58), dans la mesure où tout un chacun peut être vulnérable à un moment ou à un autre de sa vie. Ainsi, les résultats de la thèse indiquent que les aînés sont grandement préoccupés par le problème social de la maltraitance envers les personnes âgées; leur engagement bénévole leur permet d'accroître leurs connaissances sur celui-ci et de prévenir et contrer la maltraitance, autant pour eux que pour autrui. Comme nous l'avons vu précédemment, les possibilités de participation sociale qui s'actualisent plus particulièrement par le bénévolat seraient plus limitées chez certains groupes de personnes âgées (Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Morrow-Howell, Hong et Tang, 2009). De plus, comme mentionné précédemment, d'autres recherches laissent voir que les activités de bénévolat sont particulièrement profitables pour les personnes âgées qui n'ont pas la chance de jouer un rôle actif dans la société, étant donné qu'elles leur procurent un sentiment de valorisation (Tang, Morrow-Howell et Hong, 2009; Tang et Morrow-Howell, 2008).

-La troisième recommandation concerne les aspects liés à la reconnaissance des bénévoles, une question qui a été abordée tout au long de la thèse et qui constitue également une question centrale dans cette approche politique du *care*. Nous avons vu précédemment qu'un des résultats de la thèse concernait la question de la légitimité de l'apport des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Si nous avons constaté que l'engagement des bénévoles était grandement motivé par une préoccupation morale envers leurs pairs pouvant être plus vulnérables et plus particulièrement envers le problème social de la maltraitance, nous avons observé que ceux-ci jouaient un rôle plus limité. Il est

important que les bénévoles soient impliqués le plus possible dans le continuum de lutte contre la maltraitance, dans une visée d'approche communautaire qui part de la base. Toutefois, une nuance s'impose ici. Les bénévoles qui ont pris part à cette étude ont exigé que leurs limites soient respectées.

-La quatrième recommandation concerne la formation et le soutien des bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Les résultats de la thèse montrent toute l'importance de bien former et soutenir les bénévoles. Toutefois, les résultats indiquent que le manque de ressources des organismes communautaires vient limiter la capacité de ces derniers à offrir ces aspects, à l'instar de ce qu'indiquent les écrits (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014; Begley et al., 2012; Tang, Morrow-Howell et Hong, 2009).

11.3 Recommandations pour la poursuite de la recherche scientifique

La thèse a permis de développer une approche politique qui permet de mieux comprendre l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Ainsi étant donné que le *care* constitue une réponse aux situations de vulnérabilité, il sera important de poursuivre les recherches sur les usages de la vulnérabilité dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées, et de voir à l'élaboration de programmes et de politiques sociales qui prennent en compte le fait que tout âgé puisse être vulnérable à la maltraitance, qu'aucun n'est complètement à l'abri. En effet, il a été montré que le *care* est souvent appréhendé sous une approche féministe ou maternaliste; ces approches, nous l'avons vu, ont pour effet de l'entrevoir comme étant un idéal romantique et d'éviter d'exposer les enjeux de reconnaissance, ou plutôt, de déni de reconnaissance, et ce, à partir de l'expérience des acteurs.

Par ailleurs, la réflexion sur la compréhension de l'action bénévole, et plus précisément l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, sous l'angle de l'approche politique du *care*, est à poursuivre afin de bonifier les pratiques. Il serait également intéressant de poursuivre les études sur l'association entre le problème social de

la maltraitance envers les personnes âgées et l'approche politique du *care*. Rappelons ici que l'approche conjonctive de la vulnérabilité stipule que tout un chacun puisse être vulnérable à un moment ou à un autre de sa vie et ce, dans une optique d'interdépendance (Genard, 2015; Garrau, 2013; Tronto, 2009).

En premier lieu, les recherches sur la façon dont le *care* permet de comprendre l'action bénévole chez les aînés sont à poursuivre et ce, afin de bonifier les pratiques de, *care* non marchand. Plus précisément, il importe d'approfondir la façon dont les notions d'interdépendance et de reconnaissance peuvent être mobilisées dans différents domaines de l'action bénévole chez les personnes âgées, et ce, au plan de l'accueil, du recrutement, de la formation et de l'encadrement des aînés bénévoles. Plus précisément, c'est dans une perspective de *care* qu'il importe de mener d'autres recherches sur une plus grande inclusion des personnes âgées issus de populations plus vulnérables, notamment celles qui sont en situation de handicap ou qui sont moins avantagées sur le plan socio-économique ou sur le plan de la scolarité, dans des activités de bénévolat (Bédard-Lessard, 2018; Gaudet, 2015; Stephens, Breheny et Mansvelt, 2015; Morrow-Howell, Hong et Tang, 2009). Cette perspective de *care* permet de penser les pratiques qui mettent de l'avant une « solidarité réciproque » (Havard-Duclos et Nicours, 2005 : 52) entre les personnes âgées et de favoriser une meilleure reconnaissance de l'apport des dispensateurs de, *care* non-marchand.

Il importe également que d'autres recherches soient menées sur les autres types de *care*, notamment sur les dispensateurs de *care* public. Ces dispensateurs du *care* peuvent s'incarner entre autres par les infirmières (Hamrouni, 2011), les préposés aux bénéficiaires (Reiger et Lane, 2013), les travailleurs sociaux (voir entre autres Dibizc, 2012). Ces recherches peuvent se focaliser sur les façons d'améliorer les conditions de pratique de ces dispensateurs de *care* et de favoriser la reconnaissance ces derniers. Toujours dans une perspective d'interdépendance, il s'agit de bien comprendre les conditions de pratique de ces professionnels dont la pratique s'articule autour de la vulnérabilité.

Pour Martin (2008), le *care* (ou le social *care*) se situe à la fois à un niveau micro (personnes qui dispensent le *care*) et à un niveau macro (organisations, politiques sociales). Dans cette

optique, d'autres recherches pourront s'effectuer sur différentes organisations, notamment sur la reconnaissance du rôle des organismes communautaires pour soutenir les personnes âgées vulnérables. Comme il est mentionné dans la thèse, ces organismes œuvrent bien souvent dans des conditions difficiles occasionnées par manque de ressources humaines et financières (voir entre autres Bédard-Lessard, 2018; Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie, 2016). Dans une perspective de recherche-action, des travaux pourraient s'effectuer afin de mieux reconnaître le *care* des organismes communautaires auprès des personnes âgées.

De façon plus large, il a été montré dans la thèse que l'approche conjonctive de la vulnérabilité amène un renforcement du tissu social, ce que les auteurs nomment le social *care* (Martin, 2008) ou la caring democracy (Tronto, 2013). Ainsi, dans une perspective politique du *care* qui prône une certaine universalité de la vulnérabilité, les auteurs proposent l'élaboration de politiques et programmes qui s'adressent à l'ensemble de la population. De manière plus particulière, Sherwood-Johnson (2013) préconise l'élaboration de politiques et programmes de lutte contre la maltraitance envers les aînés qui sont universels; en d'autres termes, les pratiques doivent prendre en compte qu'aucun aîné n'est à l'abri de possibles situations de maltraitance, bien qu'il existe certains facteurs de protection.

Finalement, au moment d'écrire ces lignes, la planète entière est affectée par la pandémie de la COVID 19. Cette crise a mis de l'avant l'importance de la contribution des bénévoles. Dès les premiers points de presse quotidiens, le premier ministre a invité les Québécois à s'engager bénévolement pour soutenir les personnes plus vulnérables, notamment dans les services de banques alimentaires. Il a été remarquable de voir que le premier ministre, en faisant cet appel aux bénévoles, ciblait de façon avouée les personnes retraitées en particulier. On ne peut se réjouir de cette reconnaissance de la contribution des personnes âgées. Par contre, n'y a-t-il pas lieu de penser aux dangers de l'instrumentalisation des bénévoles?

Parmi les populations vulnérables touchées par la pandémie, les personnes âgées se retrouvent au premier plan. Au Québec, alors qu'elles ont été les premières à être invitées à rester chez elles, ces dernières ont fait l'objet d'un âgisme exacerbé par le contexte. Au nom

de la protection, le discours de la santé publique a placé un fort accent sur leur vulnérabilité liée à l'immuno-sénescence. Peu, voire rien, ne fut mis en valeur quant à leur autonomie. En France, au démarrage de la pandémie, les autorités des maisons de retraite n'ont pas jugé utile de comptabiliser le nombre de décès causés par la COVID 19 auprès de ces populations.

En fait, cette crise a mis au jour plusieurs enjeux liés à l'approche politique du *care*. Elle a permis une mise en évidence de la nécessité de la solidarité envers les personnes les plus vulnérables de notre société et de l'importance de bien répondre à leurs besoins. Plus précisément, la crise de la COVID 19 a mis en lumière, selon Paperman et Molinier (2020), l'irresponsabilité de nos dirigeants politiques à l'égard de différentes formes de vulnérabilité. Par exemple, au Québec, la crise particulière dans les milieux d'hébergement (en particulier dans les CHLSD) illustre bien, pour paraphraser les auteurs « l'accumulation d'irresponsabilités » qui donne une triste place au *care*, et ce, à l'échelle mondiale. Cette accumulation d'irresponsabilités serait amplifiée, selon ces mêmes auteurs, par des décennies d'austérité politique. Ainsi, toujours selon Molinier et Paperman (2020), cette crise nous fait prendre conscience à quel point nous sommes loin d'une société de *care* (*caring democracy*). Il y a donc lieu de mettre de l'avant ce projet politique du *care* qui a été développé par Tronto (2009).

11.4 Forces et limites de la thèse

Cette thèse comporte différentes forces, sur les plans tant conceptuel que méthodologique et en ce qui concerne les recommandations pouvant être tirées pour ce qui est de la pratique de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Sur le plan conceptuel, cette thèse permet de mobiliser un cadre théorique original, soit l'approche politique du *care*, pour mieux comprendre une pratique qui est peu étudiée, soit l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. De plus, cette approche permet de changer le regard sur la notion de vulnérabilité en y reconnaissant un potentiel moral (Garrau et Le Goff, 2010). En ce sens, en misant sur les deux notions centrales de l'approche politique du *care*, soit l'interdépendance et la reconnaissance, cela a

permis de dégager quatre idéaux-types d'action qui ont été décrits précédemment et qui s'avèrent riches au plan heuristique.

Sur le plan méthodologique, cette thèse, qui s'intéresse à l'expérience de *care* des acteurs concernés par l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, a permis de comparer le point de vue de deux types d'acteurs, soit les bénévoles et les coordonnateurs. Par ailleurs, une autre force de la thèse réside dans la diversité des régions géographiques et des organismes dans lesquels les participants ont été recrutés. De plus, le recueil de certains récits phénoménologiques constitue une autre force de la thèse.

De surcroît, la réflexion sur l'impact de la situation de handicap de la doctorante sur le processus de recherche constitue une autre force de la thèse. En effet, tel que nous l'avons mentionné à quelques reprises, peu d'auteurs se sont penchées sur la question des chercheurs en situation de handicap et de leur impact sur le processus d'élaboration de leurs travaux de recherche (Jokinen et Caretta, 2016; Brown et Boardman, 2011; Tregaskis et Goodley, 2005). De cette façon, nous sommes persuadée que cette thèse pourra susciter la réflexion d'autres chercheurs ayant un handicap qui choisissent de faire des recherches auprès de participants qui n'ont pas de situation de handicap. Plus précisément, notre thèse montre les différents chemins possibles pour l'élaboration d'une thèse. Nous pouvons penser de manière plus particulière à la démonstration des possibles mesures d'accommodement, telles que la réalisation de certaines entrevues en ligne permettant d'outrepasser certaines barrières imposées par le handicap.

Finalement, sur le plan des pratiques, en mobilisant l'approche politique du *care* pour comprendre l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, cette thèse permet de bonifier les phases d'action bénévole (Castonguay, Vézina et Sévigny, 2014) dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Néanmoins, en dépit de forces citées ci-dessus, la thèse comporte certaines limites. En premier lieu, le nombre limité de récits phénoménologiques recueillis (Balleux, 2007), ayant pu faire appel à la pré-réflexion des participants et ayant pu être faire l'objet d'une analyse

phénoménologique constitue une limite à notre étude. De surcroît, notre difficulté à bien maîtriser les techniques d'explicitation (Vermesch, 2000) afin de recueillir les récits phénoménologiques constitue une limite supplémentaire. De plus, bien que plusieurs entrevues recueillies soient sources d'informations précieuses, certaines entrevues auraient pu être plus riches. Les difficultés de recrutement de participants représentent une limite supplémentaire de la thèse. Ainsi, pour pallier ces difficultés, nous avons recruté plusieurs bénévoles au sein d'un même programme provincial de lutte contre la maltraitance, destiné à organiser des activités de sensibilisation. Cette modalité est questionnable, car elle a pu empêcher de documenter certains éléments d'autres formes d'action bénévole, tel l'accompagnement individuel auprès de personnes âgées maltraitées. Néanmoins, les entrevues effectuées auprès de bénévoles qui s'engagent dans cette forme d'action bénévole se sont avérées très riches. Par ailleurs, l'absence de retour vers les participants s'avère être une autre limite à cette thèse. Il aurait été intéressant de retourner à la rencontre des participants une seconde fois, ou encore d'effectuer une entrevue de groupe afin de valider les résultats.

La longueur du processus de réalisation de la thèse constitue par ailleurs une limite supplémentaire, et ce, dans un contexte où la collecte de données a été réalisée il y a déjà quelques années. De cette façon, la réalisation des entrevues n'a pu prendre en compte l'évolution du système de santé et services sociaux québécois dans lequel s'inscrivent les organismes communautaires dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et, par le fait même, les bénévoles. En effet, les premières entrevues se sont réalisées en 2014, soit avant l'adoption de la loi 10, sur la fusion des établissements, où les organismes communautaires dans lesquels la collecte de données fut réalisée avaient plus de financement et plus d'autonomie (moins de rééditions de comptes) (Regroupement des organismes communautaires, 2016). Il est certain que cela a pu teinter le discours des participants, en particulier ceux des coordonnateurs. À titre d'exemple, si les coordonnateurs abordaient déjà, en 2014, la question du manque de ressources des organismes pour la formation et le soutien des bénévoles, nous avons constaté que cet enjeu était encore plus mentionné au moment de la deuxième et troisième vague de collecte de données, soit en 2016 et 2017.

Par ailleurs, les initiatives de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées ont en effet beaucoup évolué avec les années au Québec. Plusieurs entrevues ont été effectuées avant l'apparition du deuxième plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers des personnes âgées (Gouvernement du Québec, 2017). Ce plan d'action réitère l'importance du rôle des organismes communautaires et des bénévoles dans le continuum de lutte contre la maltraitance et il aurait donc été intéressant d'effectuer davantage d'entrevues après la mise en place de ce plan d'action. De plus, les entrevues ont été effectuées avant l'adoption de la loi sur le signalement obligatoire des situations de maltraitance. Il aurait donc été intéressant de voir comment les bénévoles et les professionnels qui travaillent dans les organismes communautaires composent avec cette loi, dans la mesure où le signalement obligatoire peut être vu comme une responsabilité morale qui s'inscrit dans une approche politique du *care*.

Finalement, certains éléments méthodologiques de la phénoménologie (Van Manen, 2016) n'ont pu être appliqués, dont les principes de l'époché et du bracketing. D'autre part, comme nous en avons fait mention au Chapitre 6, la phénoménologie des pratiques mise de l'avant par Van Manen (2016) constitue une méthode souple.

11. 5 Retour sur les difficultés méthodologiques de la thèse

Comme évoqué précédemment, certaines difficultés méthodologiques ont ponctué le déroulement de cette thèse. En effet, la doctorante doit composer avec des difficultés d'attention faisant en sorte que certaines relances ont été manquées lors des entrevues. Parmi ces dernières, certaines sont par ailleurs plus courtes que d'autres. À la suggestion de Guionnet (Guionnet, 2015), nous choisissons de nommer explicitement ces difficultés méthodologiques qui constituent « la part non noble de la recherche » (p. 12). De cette façon, l'auteure suggère aux chercheurs de porter « un regard positif et serein » (p. 12) sur les obstacles pouvant survenir sur un terrain de recherche et en saisir leur valeur heuristique. En effet, pour Guionnet (2015, p. 17), « toute bonne recherche devrait [...] consacrer une part de sa réflexion aux limites rencontrées dans l'enquête, aux difficultés et à leur signification sociologique potentielle ».

Par ailleurs :

Enseigner autrement la méthodologie [...] en portant sur les obstacles et errements de la recherche un regard positif et serein, en invitant à la fois le jeune chercheur et le chercheur confirmé à explorer au grand jour les difficultés de la recherche et à les considérer comme une source possible d'enrichissement plutôt que de les reléguer aux oubliettes de l'impur et négligeable, dans un sentiment solitaire de culpabilité généralement stérile (Guionnet, 2015, p. 12)

Ainsi, Guionnet mentionne que les difficultés méthodologiques doivent être mises au grand jour. L'auteure se réfère à Becker (Becker, 1970) en affirmant ceci :

Dès 1970, Becker décrivait avec provocation la méthodologie comme étant « prosélyte », en raison de la très forte propension des sociologues à prêcher une juste manière de faire les choses, en raison de leur désir de convertir autrui à des façons de travailler adéquates, en raison de leur intolérance face à l'« erreur » (p. 18).

De plus, comme il en est question dans le chapitre portant sur le portrait sociodémographique des participants, trois d'entre eux doivent eux-mêmes composer avec une situation de handicap; c'est la situation de Louise, Yvette et Georges (noms fictifs). Nous faisons le pari que ceux-ci ont pu s'ouvrir plus facilement sur leurs limitations et sur la manière dont elles peuvent influencer leur engagement bénévole.

RÉFÉRENCES

Adorno, F. P. (2011). La liberté d'être une brebis. *Multitudes*, 45(2), 113-120.

Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux [ANESM] (2008). *La bientraitance. Définition et repères pour la mise en œuvre*. Récupéré [le 18-04-2020] de : http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_bientraitance.pdf.

Albertson Fineman, M. (2008). The vulnerable subject: Anchoring equality in the human condition. *Yale Journal of Law and Feminism*, 20(1). Emory Public Law Research Paper, No 8-40.

Allen, J. V. (2000). Financial abuse of elders and dependent adults: The FAST (Financial Abuse Specialist Team) approach. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(2), 85-91.

Anadón, M. (2006). La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents. *Recherches qualitatives*, 26(1), 5-31.

Anderson, J. et Honneth, A. (2005). Autonomy, vulnerability, recognition, and justice. Dans J. Christman et J. Anderson (dir.), *Autonomy and the Challenges to Liberalism. New Essays* (p. 127-149). Cambridge, UK: Cambridge University Press.

André, K. (2013). *Entre insouciance et souci de l'autre. L'éthique du care dans l'enseignement en gestion* (thèse de doctorat, Gestion et Management, Université Panthéon-Sorbonne, Paris I, France).

Anetzberger, G. J. (2005). The reality of elder abuse. *Clinical Gerontologist*, 28(1-2), 1-25.

Anetzberger, G. J. et Alfonso, H. I. (2000). Mortgage Fraud Prevention Program: Volunteer Legal Services Program of the Bar Association of San Francisco. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(2), 75-78.

Avril, C. (2018). Sous le *care*, le travail des femmes de milieux populaires. Pour une critique empirique d'une notion à succès. Dans M. Maruani (dir.), *Je travaille, donc je suis. Perspectives féministes* (p. 205-216). Paris : La Découverte.

Badger, K. et Royse, D. (2010). Adult burn survivors' views of peer support: A qualitative study. *Social Work in Health Care*, 49(4), 299-313.

Baier, A. C. (1994). *Moral prejudices. Essays on ethics*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Balleux, A. (2007). Le récit phénoménologique : étape marquante dans l'analyse des données. *Recherches qualitatives*, hors-série, 3, 396-423.

- Bandy, R., Sachs, G. A., Montz, K., Inger, L., Bandy, R. W. et Torke, A. M. (2014). Wishard Volunteer Advocates Program: An intervention for at-risk, incapacitated, unbefriended adults. *Journal of the American Geriatrics Society*, 62(11), 2171-2179.
- Bardin, L. (1986). *L'analyse de contenu* (4^e éd.). Paris : Presses Universitaires de France.
- Bardot, F. (2012). Regard clinique sur le travail des auxiliaires de vie. *Travailler*, 28(2), 57-73.
- Barnes, C. et Mercer, G. (1997), *Doing Disability Research* (p. 15-31). Leeds, UK: Disability Press.
- Bath, C. (2013). Conceptualising listening to young children as an ethic of care in early childhood education and care. *Children and Society*, 27(5), 361-371.
- Baarabe, S. (2016). *Autonomie et vulnérabilité*. (Mémoire de maîtrise, Université de Montréal, Québec, Canada).
- Beauchemin, J. (2008). Vulnérabilité sociale et crise du politique. Dans V. Châtel et S. Roy (dir.), *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social* (p. 51-64). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Beaulieu, M. (2007). Maltraitance des personnes âgées. Dans M. Arcand et R. Hébert (dir.), *Précis pratique de gériatrie* (3^e éd., p. 1145-1163). Acton Vale : Édisem et Maloine.
- Beaulieu, M., Bédard, M.-E. et Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Service social*, 62(1), 38-56.
- Beaulieu, M., Bédard-Lessard, J., Carbonneau, H., Éthier, S., Fortier, J., Morin, C. et Salles, M. (2018a). The contribution of Canadian non-profit organisations in countering material and financial mistreatment of older adults. *British Journal of Social Work*, 48(4), 943-961.
- Beaulieu, M., Bédard-Lessard, J., Maillé, I., Carbonneau, H., Éthier, S., Fortier, J., et Lorrain, J. (2018b). Maltraitance et isolement social des aînés : l'action des organismes communautaires en milieu rural. *Vie et vieillissement*, 15(1), 21-28.
- Beaulieu, M. et Bergeron-Patenaude, J. (2012). *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Beaulieu, M. et Crevier, M. (2010). Contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées. Regard analytique sur les politiques publiques au Québec. *Gérontologie et Société*, 133, 69-87.
- Beaulieu, M., D'amours, M. et Crevier, M. (2013). *L'engagement bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées*. Rapport de recherche. Sherbrooke (Québec).

Beaulieu, M. et Diaz Duran, L. (2015). *Projet Arrimage : modèle de travail intersectoriel pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Les pratiques intersectorielles de la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées*. Recension interdisciplinaire des écrits. Sherbrooke, Québec : Université de Sherbrooke.

Beaulieu, M., Leboeuf, R., Pelletier, C., & Cadieux-Genesse, J. (2018). La maltraitance envers les personnes âgées. Dans Laforest, J., Bouchard, L.M. & Maurice, P. (Eds.) *Rapport québécois sur la violence et la santé*. Institut national de santé publique. Gouvernement du Québec. 169-197.

Beaulieu, M., Maillé, I., Bédard-Lessard, J., Carbonneau, H., Éthier, S., Fortier, J., Sévigny, A. (2018c). Le bénévolat des aînés en matière de lutte contre la maltraitance : une participation sociale méconnue. *Vie et vieillissement*, 15(3), 53-60.

Becker, H. (1970). *Le travail sociologique. Méthode et substance* (1^{ère} éd.). Fribourg : Academic Press.

Bédard-Lessard, J. (2018). *La professionnalisation de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes âgées* (mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke, Canada).

Begley, E., O'Brien, M., Carter-Anand, J., Killick, C. et Taylor, B. (2012). Older people's views of support services in response to elder abuse in communities across Ireland. *Quality in Ageing and Older Adults*, 13(1), 48-59.

Bernardeau Moreau, D. et Hély, M. (2007). La sphère de l'engagement associatif : un monde de plus en plus sélectif. *La Vie des idées*, 31 octobre 2007. Récupéré [le 18-04-2020] de : <http://www.laviedesidees.fr/La-sphere-de-l-engagement.html>

Berthelot-Raffard, A. (2016). Care et vulnérabilité dans la relation de soins. *Ethica, Revue interdisciplinaire de recherche en éthique*, 20(2), 37-59.

Blanchet, P. (2009). La réflexivité comme condition et comme objectif d'une recherche scientifique humaine et sociale. *Cahiers de sociolinguistique*, 1, 145-152.

Blanchet, A. et Gotman, A. (2015). *L'entretien* (2^e éd.). Paris : Armand Colin.

Bloch, M.-A. (2012). Les aidants et l'émergence d'un nouveau champ de recherche interdisciplinaire. *Vie sociale*, 4(4), 11-29.

Boissières-Dubourg, F. (2014). *De la maltraitance à la bientraitance* (2^e éd.). Paris : Lamarre.

Bourgoin, F. (2014). L'émergence des pratiques de tutorat dans l'accompagnement des bénévoles en centre social : offres de professionnalisation et dynamiques identitaires associées. *Savoirs*, 36(3), 41-57.

Bowden, P. (1996). *Caring. Gender-Sensitive Ethics*. London, UK: Routledge.

Brown, L. et Boardman, F. K. (2011). Accessing the field: Disability and the research process. *Social Science and Medicine*, 72(1), 23-30.

Brugère, F. (2014). Qu'est-ce que prendre soin aujourd'hui ? *Cahiers philosophiques*, 136(1), 58-68.

Brugère, F. (2017). *L'éthique du care*. Paris : Presses Universitaires de France.

Brugère, F. (2006). La sollicitude. La nouvelle donne affective des perspectives féministes. *Esprit*, 1, 123-140.

Burke Bradley, M. J. et Hayes, R. L. (1986). Peer counseling for elderly victims of crime and violence. *The Journal for Specialists in Group Work*, 11(2), 107-113.

Busby, F. (2010). A nation-wide elder and handicapped abuse help-line network - Call us and stamp out abuse now. *Ageing International*, 35(3), 228-234.

Campbell, F. K. (2008). Refusing able(ness): A preliminary conversation about ableism. *M/C Journal*, 11(3). Récupéré [le18-04-2020] de : <http://journal.media-culture.org.au/index.php/mcjournal/article/view/46>

Casagrande, A. (2012). *Ce que la maltraitance nous enseigne. Difficile bientraitance*. Paris : Dunod.

Castonguay, J. (2019). *Bénévolat dans les organismes à but non lucratif de soutien à domicile des aînés : freins et leviers à l'engagement des premiers-nés du bébé-boum* (thèse de doctorat, Université de Sherbrooke, Canada).

Castonguay, J., Beaulieu, M. et Sévigny, A. (2015). Bébé-boumeurs bénévoles ? Les freins et les leviers de leur engagement. *Retraite et société*, 71(2), 127-146.

Castonguay, J., Vézina, A. et Sévigny, A. (2014). Les facteurs favorisant ou contraignant l'engagement bénévole dans les organismes communautaires en soutien à domicile auprès des aînés. *Canadian Journal on Aging / Revue canadienne du vieillissement*, 33(1), 15-25.

Chanial, P. (2015). L'éthique de la mutualité et l'esprit du capitalisme. Don et care ou les faces cachées de la valeur. *Revue Française de Socio-Économie*, hors-série, numéro 2, 187-199.

Chanial, P. (2014). Don et *care* : une perspective anthropologique. *Recherche et formation*, 76(2), 51-60.

Chanial, P. (2010). Le New Public Management est-il bon pour la santé ? Bref plaidoyer pour l'ineestimable dans la relation de soin. *Revue du MAUSS*, 35(1), 135-150.

Chanial, P. et Gaglio, G. (2013). « Aidons les aidants. » Une initiative mutualiste face au marché de la dépendance. *Revue du MAUSS*, 41(1), 121-139.

Champy, F. (2012). La sociologie des professions (2^e éd. mise à jour). Paris : Presses Universitaires de France

Charpentier, M. et Soulières, M. (2007). Pouvoirs et fragilités du grand âge : « J'suis encore pas mal capable pour mon âge » (Mme H., 92 ans). *Nouvelles pratiques sociales*, 19(2), 128-143.

Chen, L.-K. (2016). Not just helping: What and how older men learn when they volunteer. *Educational Gerontology*, 42(3), 175-185.

Cisler, J. M., Begle, A. M., Amstadter, A. B. et Acierno, R. (2012). Mistreatment and self-reported emotional symptoms: Results from the National Elder Mistreatment study. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 24(3), 216-230.

Clement, G. (1996). *Care, Autonomy, and Justice. Feminism and the Ethic of Care*. Boulder, CO: Westview Press.

Cousineau, M. et Damart, S. (2017). Le management des bénévoles, entre outils et valeurs. Une approche par les paradoxes. *Revue française de gestion*, 262(1), 19-36.

Creswell, J. W. et Poth, C. N. (dir.) (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing among Five Approaches* (4^e éd.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Daly, M. et Lewis, J. (1998). Conceptualising social care in the context of welfare state restructuring. Dans J. Lewis (dir.), *Gender, Social Care and Welfare State Restructuring in Europe*. Aldershot, UH: Ashgate.

Damamme, A. (2020). Langage du *care* : Temps, contraintes et responsabilités. *Sociologies*, Récupéré [le 1-06-2020] de : <http://journals.openedition.org/sociologies/13866>

Damamme, A. (2012). Éthique du *care* et *disabilities studies* : un même projet politique? Dans M. Garrau et A. Le Goff (dir.), *Politiser le care. Perspectives sociologiques et philosophiques* (p. 59-78). Lormont, France : Le Bord de l'eau.

Denzin, N. K. (1997). *Interpretive Ethnography. Ethnographic Practices for the 21st Century*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

Denzin, N. K. et Lincoln, Y. S. (dir.) (2011). *The Sage Handbook of Qualitative Research* (4^e éd.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Deslauriers, J.-P. et Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitatif. Dans J. Poupart, L.-H. Groulx, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 85-112). Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.

Dilthey, W. (1990). The rise of hermeneutics. Dans G. L. Ormiston et A. D. Schrift (dir.), *The Hermeneutic Tradition: From Ast to Ricoeur* (p. 101-114). Albany, NY: State University of New York Press.

Dong, X. et Simon, M. A. (2010). Gender variations in the levels of social support and risk of elder mistreatment in a Chinese community population. *Journal of Applied Gerontology*, 29(6), 720-739.

Dong, X. et Simon, M. A. (2008). Is greater social support a protective factor against elder mistreatment? *Gerontology*, 54(6), 381-388.

Doron, C.-O. (2010). Ce que « soin » veut dire. Quelques réflexions à propos d'une substitution de mots dans la loi du 5 juillet 2011. *Journal français de psychiatrie*, 38(3), 19-21.

Drapeau, M. (2004). Les critères de scientificité en recherche qualitative. *Pratiques psychologiques*, 10(1), 79-86.

Dubar, C. et Demazière, D. (2004). *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple de récits d'insertion*. Québec : Presses de l'Université Laval.

Dubet, F. (1994). *Sociologie de l'expérience*. Paris : Seuil.

Dybicz, P. (2012). The ethic of *care*: Recapturing social work's first voice. *Social Work*, 57(3), 271-280.

Ennuyer, B. (2013). Les malentendus de l'« autonomie » et de la « dépendance » dans le champ de la vieillesse. *Le sociographe*, 5, 139-157.

Éthier, S. et Côté, A.-S. (2018). Le world café comme outil de mobilisation pour la sensibilisation à la maltraitance envers les proches aidants à Québec. *Service social*, 64(1), 65-78.

Filinson, R. (2001). Evaluation of the impact of a volunteer ombudsman program: The Rhode Island experience. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 13(4), 1-19.

Filinson, R. (1995). A survey of grassroots advocacy organizations for nursing home residents. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 7(4), 75-91.

- Filinson, R. (1993). An evaluation of a program of volunteer advocates for elder abuse victims. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 5(1), 77-94.
- Fleury, C. (2012). Le bénévolat chez les personnes âgées de 55 ans et plus. *Données socioéconomiques en bref*, 17(1), 10-12. Québec : Institut de la Statistique du Québec.
- Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives* (3^e éd.). Montréal : Chenelière.
- Fraisse, G. (2009). *Service ou servitude. Femmes toutes mains*. Lormont, France : Le Bord de l'eau.
- Fulmer, T., Paveza, G., VandeWeerd, C., Fairchild, S., Guadagno, L., Bolton Blatt, M. et Norman, R. (2005). Dyadic vulnerability and risk profiling for elder neglect. *The Gerontologist*, 45(4), 525-534.
- Gagnon, E., Fortin, A., Ferland-Raymond, A.-E. et Mercier, A. (dir.) (2013). *L'invention du bénévolat. Genèse et institution de l'action bénévole au Québec*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Gagnon, É., & Sévigny, A. (2000). Permanence et mutations du monde bénévole. *Recherches sociographiques*, 41(3), 529-544.
- Garrau, M. (2013a). Regards croisés sur la vulnérabilité. « Anthropologie conjonctive » et épistémologie du dialogue. *Tracés, Revue de Sciences humaines*, hors-série, numéro 13, 141-166. Récupéré [le 15-04-2020] de : traces.revues.org/5731
- Garrau, M. (2013b). La politique du *care* en débats. Dans M. Modak et J.-M. Bonvin (dir.), *Reconnaître le care. Un enjeu pour les pratiques professionnelles* (p. 31-48). Lausanne : Haute École de travail social et de la santé - EESP.
- Garrau, M. et Le Goff, A. (2010). *Care, justice et dépendance. Introduction aux théories du Care*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Gaudet, S. (2015). La participation sociale... entre le *care* et le don. Dans S. Bourgault et J. Perreault (dir.), *Le Care. Éthique féministe actuelle* (p. 137-162). Montréal : Éditions du remue-ménage.
- Gaudet, S. et Turcotte, M. (2013). Sommes-nous égaux devant l'« injonction » à participer ? Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie. *Sociologie et sociétés*, 45(1), 117-145.
- Genard, J.-L. (2015). L'humain sous l'horizon de l'incapacité. *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 46-1. Récupéré [le 18-04-2020] de : <http://journals.openedition.org/rso/1424>

- Genard, J. L. (1999). *La grammaire de la responsabilité*. Paris : Cerf.
- Gillen, L. (1995). Elder abuse peer support partners: A family violence prevention strategy utilizing volunteers. *Journal of Volunteer Administration*, 13(2), 26-29.
- Gilligan, C. (dir.) (2008). *Une voix différente. Pour une éthique du care*. Paris : Flammarion.
- Gilligan, C. (1982). *In a Different Voice. Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Godbout, J. T. (2002a). Le bénévolat n'est pas un produit. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(2), 42-52.
- Godbout, J. T. (2002b). Le bénévolat : résistance à la logique marchande? *Relations*, 681, 26-27.
- Goergen, T. et Beaulieu, M. (2013). Critical concepts in elder abuse research. *International Psychogeriatrics*, 25(8), 1217-1228.
- Goffman, E. (1963). *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Guérin, S. (2010). Expérience du don et du care, société de service et personnes âgées. *Gérontologie et société*, 135, 167-186.
- Guillemette, M., Luckerhoff, J. et Guillemette, F. (2011). Les entretiens de groupe en ligne. *Recherches qualitatives*, 29(3), 79-102.
- Guionnet, C. et Rétif, S. (dir.) (2015). *Exploiter les difficultés méthodologiques. Une ressource pour l'analyse en sciences sociales*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Halphen, J. M., Varas, G. M. et Sadowsky, J. M. (2009). Recognizing and reporting elder abuse and neglect. *Geriatrics*, 64(7), 13-18.
- Hamrouni, N. (2011). La non reconnaissance du travail des femmes : Smith n'est pas coupable. *Revue de philosophie économique /Review of Economic Philosophy*, 12(1), 53-89.
- Hankivski, O. (2004). *Social Policy and the Ethic of Care*. Vancouver: University of British Columbia Press.
- Havard Duclos, B. et Nicourd, S. (dir.) (2005). *Pourquoi s'engager? Bénévoles et militants des associations de solidarité*. Paris : Payot.
- Honneth, A. (2002). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris : Éditions du Cerf.

Hong, S. et Morrow-Howell, N. (2013). Increasing older adults' benefits from institutional capacity of volunteer programs. *Social Work Research*, 37(2), 99-108.

Huba, G. J., Melchior, L. A., Philyaw, M. L. et Northington, K. R. (2010). The Archstone Foundation Elder Abuse and Neglect Initiative: Outcomes and lessons learned in three years from 2006 to 2008. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 22(3-4), 231-246.

Husserl, E. (1931). *Ideas: General Introduction to Pure Phenomenology*. London, UK: George Allen and Unwin.

Jokinen, J. C. et Caretta, M. A. (2016). When bodies do not fit: An analysis of postgraduate fieldwork. *Gender, Place and Culture. A Journal of Feminist Geography*, 23(12), 1665-1676.

Kaye, A. P. et Darling, G. (2000). Oregon's efforts to reduce elder financial exploitation. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(2), 99-102.

Keith, P. M. (2005). Nursing home administrators' views of their own and volunteer resident advocates' enhancement of long-term care. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 17(1), 75-87.

Keith, P. M. (2001). Correlates of reported complaints by volunteers in an ombudsman program in nursing facilities. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 13(3), 43-59.

Killick, C. et Taylor, B. J. (2012). Judgements of social care professionals on elder abuse referrals: A Factorial Survey. *British Journal of Social Work*, 42(5), 814-832.

Killick, C. et Taylor, B. J. (2009). Professional decision making on elder abuse: Systematic narrative review. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 21(3), 211-238.

Kohlberg, L. (1981). *The Philosophy of Moral Development. Moral Stages and the Idea of Justice*. New York, NY: Harper and Row.

Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. et Lozano-Ascencio, R. (dir.) (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève : Organisation mondiale de la Santé.

Laforest, J., Maurice, P., Beaulieu, M. et Belzile, L. (2013). *Recherche des cas de maltraitance envers des personnes âgées par des professionnels de la santé et des services sociaux en première ligne*. Québec : Institut national de santé publique du Québec.

Laperrière, A. (1997). Les critères de scientificité des méthodes qualitatives. Dans J. Poupart, L.-H. Groulx, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 376-389). Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.

Leclerc, G. (2007). Le paradoxe du vieillissement réussi. Dans M. Arcand et R. Hébert (dir.), *Précis pratique de gériatrie* (3^e éd., p. 63-82). Acton Vale : Édisem et Maloine.

Le Goff, A. (2008). *Care*, empathie et justice. Un essai de problématisation. *Revue du MAUSS*, 32(2), 203-241.

Le Moigne, J.-L. (2012). *Les épistémologies constructivistes*. Paris : Presses Universitaires de France.

Levinas, E. (1971). *Totalité et infini. Essai sur l'extériorité* (4^e éd.). La Haye : Martinus Nijhoff.

Leyshon, C., Leyshon, M. et Jeffries, J. (2019). The complex spaces of co-production, volunteering, ageing and care. *Area*, 51(3), 433-442.

Lyazid, M. (2005). Le vieillissement pose-t-il la question du droit ? *Les Tribunes de la santé*, 7(2), 81-88.

Maillard, N. (2020). À quoi sert la vulnérabilité? Enjeux éthiques et politiques d'un concept émergent (p. 29-66). Dans D. Doat et al. (dir.). Accueillir la vulnérabilité. *Espace Éthique*.

Maillé, I. (2018). *L'expérience d'accompagnement au sein des organismes à but non lucratif des personnes âgées en situation de maltraitance* (mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke, Canada).

Mapes, N. (2009). Volunteer advocacy with older people who lack mental capacity. *Working with Older People*, 13(1), 27-31.

Martin, C. (2008). Qu'est-ce que le social *care*? Une revue de questions. *Revue Française de Socio-Économie*, 2(2), 27-42.

Martin, J.-P. (2012). Soins et (des)institutionnalisation. *Chimères*, 78(3), 21-28.

Masson, D. (2013). Femmes et handicap. *Recherches féministes*, 26(1), 111-129.

Mauss, M. (2012). *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques* (2^e éd.). Paris : Presses Universitaires de France.

Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M.-C., Turcotte, D. et Équipe de collaborateurs (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.

McEniery, M. (1997). Book review: Bowden, P. (1996). *Caring. Gender-Sensitive Ethics*. London: Routledge. 224p. *Nursing Ethics*, 4(5), 429-431.

Meire, P. (2000). La vulnérabilité des personnes âgées. *Louvain Médical*, 119(5), S221-S226.

- Merleau-Ponty, M. (1962). *Phenomenology of Perception* (2^e éd.) Paris : Gallimard.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. et Saldana, J. (2015). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook* (3^e éd.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ministère de la Famille (2016). *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* (2^e éd.). Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2016). *Stratégie gouvernementale en action bénévole 2016-2022*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2001). *L'action communautaire : Une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille (2017). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Ministère de la Famille et des Aînés (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Québec : Gouvernement du Québec.
- Mixson, P., Dayton, C. et Ramsey-Klawnsnik, H. (2012). Banding together: The work of a joint volunteer committee yields much-needed resources on elder abuse intervention. *Generations*, 36(3), 97-99.
- Mogendorff, K. (2013). The blurring of boundaries between research and everyday life: Dilemmas of employing one's own experiential knowledge in disability research. *Disability Studies Quarterly*, 33(2). Récupéré [le 18-04-2020] de : <https://dsq-sds.org/article/view/3713/3231#top>
- Molinier, P. & Paperman, P. (2020). Libérer le *care*. Récupéré [le 1-06-2020] de : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02535775/document>
- Morrow-Howell, N., Hong, S. et Tang, F. (2009). Who benefits from volunteering? Variations in perceived benefits. *The Gerontologist*, 49(1), 91-102.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Nahmiash, D. et Reis, M. (2000). Most successful intervention strategies for abused older adults. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 12(3-4), 53-70.
- Noddings, N. (2002). *Educating Moral People: A Caring Alternative to Character Education*. New York, NY: Columbia University, Teachers College Press.

Noddings, N. (1984). *Caring, a Feminine Approach to Ethics and Moral Education*. Berkeley, CA: University of California Press.

Nussbaum, M. C. (2012). *Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste?* Paris : Flammarion.

Okun, M. A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115-126.

Oliver, M. (2004). The social model in action: If I had a hammer. Dans C. Barnes et G. Mercer (dir.), *Implementing the Social Model of Disability. Theory and Research* (p. 18-31). Leeds, UK: Disability Press.

Oliver, M. (1997). Emancipatory research: Realistic goal or impossible dream? Dans C. Barnes et G. Mercer (dir.), *Doing Disability Research* (p. 15-31). Leeds, UK: Disability Press.

Ong-Van-Cung, K.-S. (2010). Reconnaissance et vulnérabilité. Honneth et Butler. *Archives de Philosophie*, 73(1), 119-141.

Organisation mondiale de la Santé [OMS] (2002). *Active Ageing : A Policy Framework*. Récupéré [le 18-04-2020] de : http://www.who.int/ageing/publications/active_ageing/en/

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4^e éd.). Paris : Armand Colin.

Papadaniel, Y. (2009). Accompagner bénévolement les personnes en fin de vie : donner du sens à ce qui n'en a pas ? *Pensée plurielle*, 22(3), 65-75.

Paperman, P. (2015). L'éthique du *care* et les voix différentes de l'enquête. *Recherches féministes*, 28(1), 29-44.

Paperman, P. (2011). Les gens vulnérables n'ont rien d'exceptionnel. Dans P. Paperman et S. Laugier (dir.), *Le souci des autres. Éthique et politique du care* (nouvelle édition augmentée, p. 321-338). Paris : École des Hautes études en sciences sociales.

Paperman, P. (2010). Éthique du *care*. Un changement de regard sur la vulnérabilité. *Gérontologie et société*, 133, 51-61.

Parent, L. (2019). *Rouler/Wheeling Montréal: Moving through, Resisting and Belonging in a Ableist City* (doctoral dissertation, Concordia University, Montréal, Canada).

Parent, L. (2017). Ableism/disablism, on dit ça comment en français? *Canadian Journal of Disability Studies*, 6(2), 183-212.

Patai, D. (1994). When Method Becomes Power (Response). Dans A. Gitlin (dir.), *Power and Method. Political Activism and Educational Research* (p. 61-73). New York, NY: Routledge.

Pelletier, C., Lebœuf, R. et Beaulieu, M. (2016, 17-18 novembre). *La bientraitance : approche, connaissances et pratiques*. Présenté au Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD. Montréal, Québec (Canada).

Pelluchon, C. (2010). La vieillesse et l'amour du monde. *Esprit*, 7, 171-180.

Pelluchon, C. (2008). Résister aux représentations négatives de la vieillesse : un enjeu médical et philosophique. *Éthique publique*, 10(2), 125-132.

Penhale, B. (2006). Elder abuse in Europe. An overview of recent developments. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 18(1), 107-116.

Pesqueux, Y. (2020). À propos de la philosophie du *care*. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-02544446/document>

Prouteau, L. (1999). *Économie du comportement bénévole. Théorie et étude empirique*. Paris : Économica.

Quinn Patton, M. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3^e éd.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie (2016). *Les organismes communautaires de l'Estrie, un maillon indispensable du filet social! Présentation et enjeux du financement*. Document à l'intention des membres du conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie-CHUS. [Sherbrooke].

Reiger, K. et Lane, K. (2013). « How can we go on caring when nobody here cares about us? » Australian public maternity units as contested care sites. *Women and Birth*, 26(2), 133-137.

Rigaux, N. (2011). Autonomie et démence. *Geriatric et psychologie neuropsychiatrie du vieillissement*, 9(1), 107-115.

Ross, M. W., Mansson, S.-A., Daneback, K., Cooper, A. et Tikkanen, R. (2005). Biases in internet sexual health samples: Comparison of internet sexuality survey and a national health survey in Sweden. *Social Science and Medicine*, 61(1), 245-261.

Ruddick, S. (2009). On « Maternal Thinking. » *Women's Studies Quarterly*, 37(3-4), 305-308.

- Ruddick, S. (1989). *Maternal Thinking. Toward a Politics of Peace*. Boston, MA: Beacon Press.
- Russell, A. R., Heinlein Storti, M. A. et Handy, F. (2019). Managing volunteer retirement among older adults: Perspectives of volunteer administrators. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 95-109.
- Rytterström, P., Arman, M. et Unosson, M. (2013). Aspects of care culture in municipal care for elderly people: A hermeneutic documentary analysis of reports of abuse. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 27(2), 354-362.
- Saillant, F. (2004). Constructivismes, identités flexibles et communautés vulnérables. Dans F. Saillant, M. Clément et C. Gaucher (dir.), *Identités, vulnérabilités* (p. 19-42). Montréal : Nota Bene.
- Savoie-Zajc, L. (2016). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier et I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (6^e éd., p. 337-364). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Schnapper, D. (2012). *La compréhension sociologique. Démarche de l'analyse typologique* (3^e éd.). Paris : Presses Universitaires de France.
- Schofield, M. J. et Mishra, G. D. (2004). Three year health outcomes among older women at risk of elder abuse: Women's health Australia. *Quality of Life Research*, 13(6), 1043-1052.
- Schofield, M. J., Powers, J. R. et Loxton, D. (2013). Mortality and disability outcomes of self-reported elder abuse: A 12-year prospective investigation. *Journal of the American Geriatrics Society*, 61(5), 679-685.
- Schütz, A. (1972). *The Phenomenology of the Social World*. London, UK: Heinemann Educational Books.
- Scott, A. et Doughty, C. (2012). Care, empowerment and self-determination in the practice of peer support. *Disability and Society*, 27(7), 1011-1024.
- Sellon, A. (2014). Recruiting and retaining older adults in volunteer programs: Best practices and next steps. *Ageing International*, 39(4), 421-437.
- Sen, A. (2011). *Development as Freedom*. New York, NY: Knopf Doubleday Publishing Group.
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Séraphin, G. (2013). Éthique et politique publique. L'exemple du *Care*. Dans E. Rude-Antoine et M. Piévic (dir.) *Éthique et famille* (tome 3, p. 37-50). Paris: L'Harmattan.

Sevenhuijsen, S. (2003). The place of care: The relevance of the feminist ethic of care for social policy. *Feminist Theory*, 4(2), 179-197.

Sevenhuijsen, S. (1998). *Citizenship and the Ethics of Care. Feminist considerations on Justice, Morality, and Politics*. London, UK: Routledge.

Sévigny, A. et Castonguay, J. (2013). Le bénévolat : une contribution inestimable au soutien à domicile des aînés. *Le point en administration de la santé et des services sociaux*, 9(3), 62-65.

Sévigny, A. et Frappier, A. (2010). Le bénévolat « par » et « pour » les aînés. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier et I. Olazabal (dir.) (2010). *Vieillir au pluriel. Perspectives sociales*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Sévigny, A. et Vézina, A. (2007). La contribution des bénévoles au soutien à domicile des personnes âgées : les frontières de leur action. *Canadian Journal on Aging / Revue canadienne du vieillissement*, 26(2), 101-111.

Sherwood-Johnson, F. (2013). Constructions of 'vulnerability' in comparative perspective: Scottish protection policies and the trouble with « adults at risk. » *Disability and Society*, 28(7), 908-921.

Simola, S. K. (2007). The pragmatics of care in sustainable global enterprise. *Journal of Business Ethic*, 74(2), 131-147.

Simonet, M. (2010). *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit?* Paris : La Dispute.

Simonet-Cusset, M. (2002). « Give back to the community » : le monde du bénévolat américain et l'éthique de la responsabilité communautaire. *Revue française des affaires sociales*, 4, 167-188.

Soulet, M.-H. (2008). La vulnérabilité : Un problème social paradoxal. Dans V. Châtel et S. Roy (dir.), *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social* (p. 65-90). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Soulet, M.-H. (2005). Reconsidérer la vulnérabilité. *Empan*, 60(4), 24-29.

Stephens, C., Breheny, M. et Mansvelt, J. (2015). Volunteering as reciprocity: Beneficial and harmful effects of social policies to encourage contribution in older age. *Journal of Aging Studies*, 33, 22-27.

Svandra, P. (2011). Le soin sous tension? *Recherche en soins infirmiers*, 107(4), 23-37.

Tang, F. et Morrow-Howell, N. (2008). Involvement in voluntary organizations: How older adults access volunteer roles? *Journal of Gerontological Social Work*, 51(3-4), 210-227.

Tang, F., Morrow-Howell, N. et Hong, S. (2009). Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social Work Research*, 33(3), 172-182.

Théolis, M. (2002). *Pour une pleine mesure du bénévolat : sa contribution auprès des bénévoles*. Toronto : Bénévoles Canada, Centre canadien de philanthropie.

Thibault, A., Fortier, J. et Albertus, P. (2007). *Rendre compte du mouvement bénévole au Québec. Créateurs de liens autant que de biens*. Rapport de recherche. Montréal : Réseau de l'action bénévole du Québec.

Thibault, A., Fortier, J. et Leclerc, D. (2011). *Bénévolats nouveaux, approches nouvelles*. Rapport de recherche. Montréal : Réseau de l'action bénévole du Québec.

Thomas, H. (2009). Policer le grand âge pour conjurer le péril vieux. *Mouvements*, 59(3), 55-66.

Thomas, H. (2008). Vulnérabilité, fragilité, précarité, résilience, etc. De l'usage et de la traduction de notion éponges en sciences de l'homme et de la vie. *Recueil Alexandries*, 13. Récupéré [le18-04-2020] de : <http://www.reseau-terra.eu/article697.html>

Thomas, H. (2007). La promotion de la citoyenneté sociale et politique dans le grand âge à l'ère de la protection rapprochée. *Gérontologie et société*, 120, 99-114.

Tregaskis, C. et Goodley, D. (2005). Disability research by disabled and non-disabled people: Towards a relational methodology of research production. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(5), 363-374.

Tronto, J. C. (2013). *Caring Democracy. Markets, Equality and Justice*. New York, NY: New York University Press.

Tronto, J. C. (2012). *Le risque ou le care?* Paris : Presses Universitaires de France.

Tronto, J. C. (2009). *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*. Paris: La Découverte.

Tronto, J. C. (1993). *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. New York, NY: Routledge.

Ulmann, A.-L. (2012). Le travail émotionnel des professionnelles de la petite enfance. *Revue des politiques sociales et familiales*, 109, 47-57.

Ulsperger, J. S., McElroy, J., Robertson, H. et Ulsperger, K. (2015). Senior companion program volunteers: Exploring experiences, transformative rituals, and recruitment/retention issues. *Qualitative Report*, 20(9), 1458-1475.

Van Manen, M. (2016). *Phenomenology of Practice. Meaning-Giving Methods in Phenomenological Research and Writing* (2^e éd.). London, UK: Routledge.

Van Manen, M. (1997). *Researching Lived Experience. Human Science for an Action Sensitive Pedagogy* (2^e éd.). Albany, NY: State University of New York Press.

Van Manen, M. (1977). Linking ways of knowing with ways of being practical. *Curriculum Inquiry*, 6(3), 205-228.

Vrancken, D. (2011). De la mise à l'épreuve des individus au gouvernement de soi. *Mouvements*, 65(1), 11-25.

Walsh, C. A. et Yon, Y. (2012). Developing an empirical profile for elder abuse research in Canada. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 24(2), 104-119.

White, J. A. (2000). *Democracy, Justice, and the Welfare State. Reconstructing Public Care*. University Park, PA: University of Pennsylvania Press.

White, J. A. et Tronto, J. (2014). Les pratiques politiques du *care* : les besoins et les droits. *Cahiers philosophiques*, 136(1), 69-99.

Whitford, A. B. et Yates, J. (2002). Volunteerism and social capital in policy implementation: Evidence from the Long Term-Care Ombudsman Program. *Journal of Aging and Social Policy*, 14(3-4), 61-73.

Wilson, M., Mirchandani, D. et Shenouda, R. (2017). Older-person volunteering in rural and regional Australia: Recruitment, retention, and health benefits. *Educational Gerontology*, 43(3), 139-146.

Winance, M. (2016). Repenser le handicap : leçons du passé, questions pour l'avenir. *Apports et limites du modèle social, de la sociologie des sciences et des techniques, de l'éthique du care. ALTER -- European Journal of Disability Research / Revue Européenne de Recherche sur le Handicap*, 10(2), e1-e13.

Wolf, R. S. et Pillemer, K. (1994). What's new in elder abuse programming? Four bright ideas. *The Gerontologist*, 34(1), 126-129.

Wu, L., Shen, M., Chen, H., Zhang, T., Cao, Z., Xiang, H. et Wang, Y. (2013). The relationship between elder mistreatment and suicidal ideation in rural older adults in China. *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 21(10), 1020-1028.

Yamada, Y. (1999). A telephone counseling program for elder abuse in Japan. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 11(1), 105-112.

ANNEXE 1

TERMINOLOGIE SUR LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES

Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

Définition de la maltraitance envers les personnes âgées

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne âgée. » (Définition inspirée de celle de l'OMS (2002) *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*, cité dans MF (2017) *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, p. 15; la notion d'intention a été ajoutée)

Formes de maltraitance

Manifestations

Violence : Malmener une personne âgée ou la faire agir contre sa volonté, en employant la force et/ou l'intimidation*.

Négligence : Ne pas se soucier de la personne âgée, notamment par une absence d'action appropriée afin de répondre à ses besoins.

L'intention de la personne maltraitante

Maltraitance intentionnelle : La personne maltraitante veut causer du tort à la personne âgée.

Maltraitance non intentionnelle : La personne maltraitante ne veut pas causer du tort ou ne comprend pas le tort qu'elle cause.

Attention : Il faut toujours évaluer les indices et la situation pour ne pas tirer de conclusions hâtives ou attribuer des étiquettes.

Types de maltraitance (catégories)

Maltraitance psychologique

Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique.

Violence : Chantage affectif, manipulation, humiliation, insultes, infantilisation, dénigrement, menaces verbales et non-verbales, privation de pouvoir, surveillance exagérée des activités, etc.

Négligence : Rejet, indifférence, isolement social, etc.

Indices : Peur, anxiété, dépression, repli sur soi, hésitation à parler ouvertement, méfiance, interaction craintive avec une ou plusieurs personnes, idées suicidaires, déclin rapide des capacités cognitives, suicide, etc.

Attention : La maltraitance psychologique est sans doute la plus fréquente et la moins visible :

* Accompagne souvent les autres types de maltraitance.

** Peut avoir des conséquences tout aussi importantes que les autres types de maltraitance

* « Il y a intimidation quand un geste ou une absence de geste (ou d'action) à caractère singulier ou répétitif et généralement délibéré se produit de façon directe ou indirecte dans un rapport de force, de pouvoir ou de contrôle entre individus, et que cela est fait dans l'intention de nuire ou de faire du mal à une ou à plusieurs personnes âgées. » (Voir Beaulieu, M., Bédard, M.-È. & Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes âgées : un problème social connexe à la maltraitance? *Revue Service social*. 62(1), 38-56.)

Maltraitance physique

Gestes ou actions inappropriés, ou absence d'action appropriée, qui portent atteinte au bien-être ou à l'intégrité physique.

Violence : Bousculade, rudolement, coup, brûlure, alimentation forcée, administration inadéquate de la médication, utilisation inappropriée de contentions (physiques ou chimiques), etc.

Négligence : Privation des conditions raisonnables de confort ou de sécurité, non-assistance à l'alimentation, l'habillement, l'hygiène ou la médication lorsqu'on est responsable d'une personne en situation de dépendance, etc.

Maltraitance sexuelle

Gestes, actions, paroles ou attitudes à connotation sexuelle non consentis, qui portent atteinte au bien-être, à l'intégrité sexuelle, à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre.

Violence : Propos ou attitudes suggestifs, blagues ou insultes à connotation sexuelle, propos homophobes, biphobes ou transphobes, promiscuité, comportements exhibitionnistes, agressions à caractère sexuel (attouchements non désirés, relation sexuelle imposée), etc.

Négligence : Privation d'intimité, traiter la personne âgée comme un être asexuel et/ou l'empêcher d'exprimer sa sexualité, non-respect de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre, etc.

Maltraitance matérielle ou financière

Obtention ou utilisation frauduleuse, illégale, non autorisée ou malhonnête des biens ou des documents légaux de la personne, absence d'information ou mésinformation financière ou légale.

Indices : Ecchymoses, blessures, perte de poids, détérioration de l'état de santé, manque d'hygiène, attente induite pour le changement de culotte d'aisance, affections cutanées, insalubrité de l'environnement de vie, atrophie, contention, mort précoce ou suspecte, etc.

Attention : Certains indices de maltraitance physique peuvent être confondus avec des symptômes découlant de certaines conditions de santé. Il est donc préférable de demander une évaluation de la santé physique et/ou au niveau psychosocial.

Indices : Infections, plaies génitales, angoisse au moment des examens ou des soins, méfiance, repli sur soi, dépression, désinhibition sexuelle, discours subitement très sexualisé, déni de la vie sexuelle des personnes âgées, etc.

Attention : L'agression à caractère sexuel est avant tout un acte de domination. Les troubles cognitifs peuvent entraîner une désinhibition se traduisant par des gestes sexuels inadéquats. Ne pas reconnaître, se moquer ou empêcher une personne âgée d'exprimer sa sexualité représente de la maltraitance et peut nuire au repérage et au signalement de celle-ci. L'attraction sexuelle pathologique envers les personnes âgées (gérontophilie) doit aussi être repérée.

Indices : Transactions bancaires inhabituelles, disparition d'objets de valeurs, manque d'argent pour les dépenses courantes, accès limité à l'information sur la gestion des biens de la personne, etc.

Attention : Les personnes âgées qui représentent une forme de dépendance envers

Violence : Pression à modifier un testament, transaction bancaire sans consentement (Utilisation d'une carte bancaire, transaction internet, etc.), détournement de fonds ou de biens.

Négligence : Ne pas gérer les biens dans l'intérêt de la personne ou ne pas fournir les biens nécessaires lorsqu'on en a la responsabilité, ne pas s'interroger sur l'aptitude d'une personne, sa compréhension ou sa littératie financière, etc.

Violation des droits

Toute atteinte aux droits et libertés individuels et sociaux.

Violence : Imposition d'un traitement médical, déni du droit de choisir, de voter, d'avoir son intimité, de pratiquer sa religion, de vivre son orientation sexuelle, etc.

Négligence : Non-information ou mésinformation sur ses droits, ne pas porter assistance dans l'exercice de ses droits, non-reconnaissance de ses capacités, etc.

Maltraitance organisationnelle

Toute situation préjudiciable créée ou tolérée par les procédures d'organisations (privées, publiques ou communautaires) responsables d'offrir des soins ou des services de tous types, qui compromet l'exercice des droits et libertés des personnes.

Violence : Conditions ou pratiques organisationnelles qui entraînent le non-respect des choix ou des droits des personnes (services offerts de façon brusque, etc.), etc.

Négligence : Offre de services inadaptée aux besoins des personnes, directive absente ou mal comprise de la part du personnel, capacité organisationnelle réduite, procédure administrative

quelqu'un, qu'elle soit physique, émotive, sociale, ou d'affaires, sont plus à risque de subir ce type de maltraitance. Au-delà de l'aspect financier ou matériel, ce type de maltraitance peut affecter la santé physique ou psychologique de la personne aînée en influençant sa capacité à assumer ses responsabilités ou à combler ses besoins.

Indices : Entrave à la participation sociale de la personne aînée dans les choix et les décisions qui la concernent, non-respect des décisions prises par la personne aînée, restriction des visites ou d'accès à l'information, isolement, plaintes, etc.

Attention : Il y a des enjeux de violation des droits dans tous les types de maltraitance. Toute personne conserve pleinement ses droits, quel que soit son âge. Seul un juge peut déclarer une personne inapte et nommer un représentant légal. La personne inapte conserve tout de même des droits, qu'elle peut exercer dans la mesure de ses capacités.

Indices : Réduction de la personne à un numéro, prestation de soins ou de services selon des horaires plus ou moins rigides, *attente induue avant que la personne reçoive un service*, détérioration de l'état de santé (plaies, dépression, anxiété, etc.), plaintes, etc.

Attention : Nous devons demeurer attentifs à l'égard des lacunes des organisations qui peuvent brimer les droits des personnes qui reçoivent des soins ou des services ou entraîner des conditions qui nuisent au travail du personnel chargé de prodiguer ces soins ou ces services.

complexe, formation inadéquate du personnel, personnel non mobilisé, etc.

Âgisme

Discrimination en raison de l'âge, par des attitudes hostiles ou négatives, des gestes préjudiciables ou de l'exclusion sociale.

Violence : Imposition de restrictions ou normes sociales en raison de l'âge, réduction de l'accessibilité à certaines ressources, préjugés, infantilisation, mépris, etc.

Négligence : Indifférence à l'égard des pratiques ou des propos âgistes lorsque nous en sommes témoin, etc.

Indices : Non-reconnaissance des droits, des compétences ou des connaissances, utilisation d'expressions réductrices ou infantilisantes, etc.

Attention : Nous sommes tous influencés, à divers degrés, par les stéréotypes négatifs et les discours qui sont véhiculés au sujet des personnes âgées. Ces « prêt-à-penser » fournissent des raccourcis erronés à propos de diverses réalités sociales qui peuvent mener à des comportements maltraitants.

Fruit d'un travail collaboratif, cette terminologie témoigne de l'évolution des pratiques et de la recherche au Québec en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Elle sera ajustée afin de rendre compte du renouvellement des savoirs cliniques et scientifiques.

© Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2017.

ANNEXE II

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES BÉNÉVOLES

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

Le *care* des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées : une étude émancipatoire permettant de considérer la vulnérabilité et l'autonomie

Personnes responsables du projet

Marie Crevier, candidate au doctorat en gérontologie
Centre de recherche sur le vieillissement du Centre de santé et de services sociaux-Institut
Marie Crevier est dirigée par Marie Beaulieu, P.h.D., professeure titulaire à l'École de Travail social à l'Université de Sherbrooke et chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement - CIUSS de l'Estrie-CHUS, et Françoise Le Borgne-Uguen, professeure des Universités en Sociologie, Université de Bretagne Occidentale, Bretagne.

Financement du projet de recherche

La doctorante a reçu une bourse du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada pour mener à bien cette thèse de doctorat. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de thèse.

Question et objectifs du projet

En quoi le *care* permet de comprendre le bénévolat dans la lutte contre la maltraitance et de bonifier sa pratique?

Nos objectifs spécifiques consistent à :

Décrire les formes d'action des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;

Comprendre en quoi l'action bénévole s'inscrit dans une perspective de *care* en l'analysant sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance;

Cerner les enjeux de l'organisation du *care* de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Raison et nature de la participation

Votre participation à ce projet sera requise pour une rencontre d'une durée d'environ 90 minutes. La rencontre portera sur des questions générales sur vos motivations en tant que bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. La nature de vos actions et le sens que vous accordez à votre engagement bénévole. La rencontre aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités. L'entrevue sera enregistrée sur bande audio.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera l'avantage de réfléchir à votre expérience personnelle en tant que bénévole engagé dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. À cela s'ajoute le fait qu'elle contribuera à l'avancement des connaissances entourant le renouvellement des pratiques d'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui ☐ Non ☐

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la doctorante vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la chercheuse responsable recueillera et consignera dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils comprennent les informations suivantes : nom, sexe, âge, expérience professionnelle, expérience d'implication bénévole antérieure.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la

confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la doctorante responsable du projet de recherche.

La doctorante utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable. Les données rendues anonymes pourront être utilisées dans le cadre d'autres projets de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pour une période n'excédant pas 5 ans. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Vous pouvez être informé par courriel des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Nous préserverons l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude.

Souhaitez-vous être informé par courriel des résultats de recherche et des publications qui en découleront?

Oui ☐ Non ☐

Votre adresse courriel : _____

Utilisation des données

Il se peut que les données obtenues à la suite de cette étude soient utilisées pour des travaux réalisés par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Dans cette éventualité, acceptez-vous que vos propos soient réutilisés par la Chaire de recherche?

Oui ☐ Non ☐

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ chercheure principale de l'étude, déclare que je suis responsable du présent projet de recherche. Je m'engage à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature de la chercheure de l'étude : _____

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____, certifie avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

ANNEXE III

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES
COORDONNATEURS

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

Le *care* des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées : une étude émancipatoire permettant de considérer la vulnérabilité et l'autonomie

Personnes responsables du projet

Marie Crevier, candidate au doctorat en gérontologie

Marie Crevier est dirigée par Marie Beaulieu, P.h.D., professeure titulaire à l'École de Travail social à l'Université de Sherbrooke et chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement- CIUSS de l'Estrie-CHUS et Françoise Le Borgne-Uguen, professeure des Universités en Sociologie, Université de Bretagne Occidentale, Bretagne.

Financement du projet de recherche

La doctorante a reçu une bourse du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada pour mener à bien cette thèse de doctorat. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de thèse.

But et objectifs du projet

La thèse vise à comprendre de quelle façon les pratiques des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées s'inscrivent dans une perspective de *care* (éthique du soin). Nos objectifs spécifiques consistent à :

Décrire les formes d'action des bénévoles engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées;

Comprendre en quoi l'action bénévole s'inscrit dans une perspective de *care* en l'analysant sous l'angle de l'interdépendance et de la reconnaissance;

Cerner les enjeux de l'organisation du *care* de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.

Raison et nature de la participation

Votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue d'une durée d'environ 90 minutes. Cette entrevue aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités. Vous aurez à répondre à des questions sur votre expérience en tant que gestionnaire (coordonnateur du programme). Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera l'avantage de réfléchir à votre expérience en tant que gestionnaire (coordonnateur du programme). À cela s'ajoute le fait qu'elle contribuera à l'avancement des connaissances entourant le renouvellement de l'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, et par le fait même, favorisera une meilleure reconnaissance de ce type de pratique.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui ☐ Non ☐

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, la doctorante vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, la doctorante recueillera et consignera dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant.

Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils comprennent les informations suivantes : nom, sexe, âge, expérience professionnelle.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par la doctorante responsable du projet de recherche.

La doctorante utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou

communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pour une période n'excédant pas 5 ans. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Vous pouvez être informé par courriel des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Nous préserverons l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude.

Souhaitez-vous être informé par courriel des résultats de recherche et des publications qui en découleront?

Oui ☐ Non ☐

Votre adresse courriel : _____

Utilisation des données

Il se peut que les données obtenues à la suite de cette étude soient utilisées pour des travaux réalisés par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Dans cette éventualité, acceptez-vous que vos propos soient réutilisés par la Chaire de recherche?

Oui ☐ Non ☐

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec la responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ chercheuse principale de l'étude, déclare que je suis responsable du présent projet de recherche. Je m'engage à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature de la chercheuse de l'étude : _____

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____, certifie avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

ANNEXE IV

CANEVAS D'ENTREVUES POUR LES BÉNÉVOLES

CANEVAS D'ENTREVUE POUR LES BÉNÉVOLES

1. Introduction

- Depuis quand êtes-vous bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées?
- Pouvez-vous me parler, s'il y a lieu, de vos engagements bénévoles actuels ou passés?
- Pouvez-vous me parler des motivations qui vous ont incité à faire du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance.
- En quoi votre engagement bénévole répond-t-il (ou non) à vos besoins? (Note à l'intervieweur : développement personnel, volonté d'aider, notion d'interdépendance, vulnérabilité universelle, sensibilité, sentiment d'injustice)
- En quoi votre engagement bénévole est-il en continuité avec votre parcours professionnel?
- En quoi votre engagement bénévole est-il en continuité avec votre parcours personnel?

2. Recrutement

- De quelle façon avez-vous entendu parler de l'organisme? De votre programme d'appartenance?
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait faciliter le recrutement de bénévoles au sein de ce programme?
- D'après vous, quelles sont les qualités requises pour faire du bénévolat au sein de ce programme?

3. Accueil et Formation

- Parlez-moi de l'accueil que vous avez reçu comme bénévole au sein de l'organisme et du programme?
- Parlez-moi de la formation que vous avez reçue comme bénévole au sein de l'organisme et du programme?

4. Encadrement/Supervision

- Parlez-moi du soutien que vous recevez de la part de votre organisme?
- Pouvez-vous me nommer des difficultés que vous rencontrez dans le cadre de votre action bénévole au sein du programme?
- De quelle façon le coordonnateur vous apporte-t-il de l'aide ou pourrait-il vous apporter de l'aide dans votre rôle de bénévole?

5. Collaboration intersectorielle

- Pouvez-vous me parler de la collaboration des bénévoles du programme Aînés Avisés avec les policiers? (Question spécifique au Programme Aînés Avisés?)
- Est-ce que vous êtes amenés à collaborer avec d'autres organismes?

6. Reconnaissance de l'action bénévole

- De quelle façon l'organisme vous manifeste-t-il de la reconnaissance?

- Parmi les éléments que vous venez de nommer, quels sont ceux qui sont les plus importants pour vous?

7. Description de l'action bénévole

- Pouvez-vous me décrire une situation récente et significative où vous avez eu à animer ou à co-animer une activité de prévention/sensibilisation?
- Pouvez-vous me décrire comment vous vous êtes préparé?
- Pouvez-vous me décrire comment vous avez établi un contact avec le groupe?
- Par la suite, qu'avez-vous fait (jeux de rôle, mise en situation, diffusion d'information sur la problématique de la maltraitance, animation de discussion avec le groupe, etc.)?
- Qu'avez-vous fait pour conclure l'activité?
- Parlez-moi de la réaction des participants au terme de cette activité (recevoir le soin)?
- Lors de cette activité, avez-vous détecté des personnes vivant de la maltraitance ou qui en avaient vu? Si oui, de quelle façon les avez-vous détectés (indices)?
- Qu'avez-vous fait pour aider ces personnes?

8. Avez-vous des aspects à aborder au sujet de votre engagement bénévole au sein du programme dont nous n'avons pas discuté?

Merci de votre collaboration!

CANEVAS D'ENTREVUE POUR LES COORDONNATEURS

1. Introduction

- Depuis quand êtes-vous coordonnateur de ce programme?
- Décrivez-moi les objectifs du programme
- Pouvez-vous me parler des caractéristiques des bénévoles qui s'engagent au sein de votre programme?
- Pouvez-vous me parler de votre rôle au sein du programme? Avez-vous d'autres fonctions au sein de votre organisme?

2. Recrutement des bénévoles

- Comment procédez-vous pour le recrutement de bénévoles?
- De quelle façon vos bénévoles ont-ils entendu parler du programme?
- Quelles sont vos stratégies de recrutement les plus efficaces?
- Quelles informations mentionnez-vous lors d'annonce de recrutement?
- Qu'est-ce qui motive les bénévoles à s'engager bénévolement au sein du programme selon vous?

3. Accueil et Formation

- Quel accueil reçoivent vos bénévoles?
- Offrez-vous une formation initiale à vos bénévoles? Si oui, quel en est le contenu?
- Offrez-vous de la formation continue à vos bénévoles? Si oui quel en est le contenu?

4. Encadrement/Supervision

- Quel type d'encadrement est offert aux bénévoles durant leur implication dans le programme?
- Qu'est-ce qui facilite l'engagement des bénévoles au sein de ce programme?
- Quelles sont les difficultés auxquelles les bénévoles sont susceptibles de faire face (ou sinon quelles sont les difficultés que les bénévoles sont susceptibles de rencontrer) dans leur engagement au sein de ce programme?
- De quelle façon apportez-vous de l'aide aux bénévoles dans de telles situations?
- Pouvez-vous me parler de l'imputabilité de l'action des bénévoles envers votre organisme?

5. Collaboration intersectorielle

- Pouvez-vous me parler des avantages de la co-animation des séances d'Aînés-Avisés par des bénévoles Aînés et des policiers? (Question spécifique au programme Aînés Avisés)
- Pouvez-vous me parler des défis de la co-animation des séances d'Aînés-Avisés par des bénévoles Aînés et des policiers? (Question spécifique au programme Aînés Avisés) Comment situez-vous votre organisme par rapport aux autres partenaires qui interviennent dans le champ de la maltraitance envers les personnes âgées? Que pensez-vous de la collaboration entre votre organisme et les autres partenaires?

6. Reconnaissance de l'action bénévole

- D'après vous, qu'est-ce qui favorise la fidélisation des bénévoles au sein du programme?
- Quels moyens prenez-vous pour manifester de la reconnaissance à vos bénévoles?

7. Avez-vous des aspects à aborder au sujet de votre engagement bénévole au sein du programme dont nous n'avons pas discuté?

Merci de votre collaboration!

ANNEXE V

MATRICES D'ANALYSE D'ENTREVUES AVEC LES BÉNÉVOLES ET ARBRE DE CODIFICATION

Objectif 1 : Formes d'action bénévole

Accompagnement individuel

Visites à domicile

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Visites à domicile	Je fais de l'intervention à la maison, de l'accompagnement.
Maurice, entre 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	10 ans et plus	Visites à domicile	J'ai rencontré la travailleuse sociale de la dame lors d'une visite à domicile.
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Visites à domicile	J'ai rencontré [la personne aînée maltraitée] chez elle.
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	10 ans et plus	Visite à domicile	Je visite un aîné par exemple, il a quatre-vingt-treize ans, il vit tout seul chez lui.

Analyse de documents, impôts, prévention et détection de maltraitance financière

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Maurice, entre 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	10 ans et plus	Accompagnement à la banque, maltraitance financière	Je l'ai aidé jusque dans ses problèmes bancaires [...]. J'avais trouvé que c'était trop [injuste] la façon que la banque traitait les personnes âgées

Informar des personnes aînées sur leurs droits, représentation et advocacy

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	10 ans et plus	Préparer un dossier pour la Commission des Droits de la personne	On a commencé à rédiger le cas pour déposer ça à la commission des droits de la personne puis dire écoutez madame n'a pas les moyens de se payer un avocat.
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Défense de droits, représentante syndicat	C'était une personne 55 ans et plus qui avait été [maltraitée] par son employeur [...] au niveau de ses conditions de travail. Ce n'est pas facile de se battre avec les syndicats, elle n'a pas eu gain de cause [...] puis les démarches qu'on a essayé de faire ça n'a pas été fructueux ».
Pierre, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Défense de droits, logement	J'accompagne une dame. Chez elle, à chaque fois qu'il pleut il y a de l'eau qui rentre chez elle de par sa fenêtre de chambre. Ça fait plusieurs fois qu'elle en parle au propriétaire, le propriétaire ne bouge pas. Donc je me suis rendu chez elle faire un constat puis c'est vrai que l'eau rentre. Ça commence à abimer le gyproc, le plancher puis tout ça. Donc j'ai appelé le propriétaire [...]. Le propriétaire ne s'en est pas occupé. Donc j'ai constitué une lettre de mise en demeure

Référer les personnes aînées vers des ressources

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Référer les personnes aînées vers des ressources	J'informe des gens sur leurs droits, sur les services existants gouvernementaux auxquels ont droit. On cherche dans internet, on cherche dans des bottins
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Référer vers des ressources	À travers certaines de mes activités, que ce soit la bibliothèque, que ce soit l'activité sociale qu'on joue au bridge et autre, que je rencontre des gens âgés qui parfois ont des besoins. Et un des rôles que je joue pour certaines de ces personnes-là c'est de leur amener de l'information. Leur expliquer comment, vers qui se tourner pour telle personne ressource

Mener des entrevues individuelles

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Mener entrevue individuelle	Je lui ai demandé sa version, puis j'ai rencontré la personne qui faisait la démarche pour elle. Puis là en sa présence je l'arrêtais puis j'y posais des questions à partir de ce que j'avais comme information. Puis là j'ai fini par avoir un portrait du dossier que dans le fond c'est des ressources qu'elle lui avait données

Détection de situations de maltraitance

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Détection de situation de maltraitance financière	À partir du dossier de police, des informations financières, j'ai quand même creusé voir ce qui s'était fait avant les procurations puis après les procurations
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Détection de maltraitance financière	Je soupçonnais qu'il y avait quelqu'un dans le bloc appartement qui errait autour de Monsieur pour obtenir de l'argent
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Détection de maltraitance systémique	Je visite une aînée, il a quatre-vingt-treize ans, il vit tout seul chez lui. Quand il a reçu le recensement canadien, il n'a pas compris c'était pour quoi, le numéro ordinateur, il n'a jamais touché à l'ordinateur de sa vie. C'est de la maltraitance

Soutien-conseil*Soutien-conseil auprès des personnes âgées maltraitées*

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Soutien-conseil, écoute, soutien émotionnel	C'était une dame qui ne pouvait pas être laissée seule. Il fallait l'aider à faire les démarches ou lui expliquer les démarches qu'elle avait à faire soit auprès de la police ou de l'aide juridique [...]. C'est sûr que madame était très en colère, frustrée, elle avait une rage au, elle était fâchée, elle en voulait beaucoup, à la personne [qui l'avait maltraitée]. [...]. On servait de détonateur de ventilation. Elle se défoulait et on l'écoutait
Louise, entre 60 et 65 ans, employée d'une commission scolaire à la retraite, organisme 3	Plus de 10 ans	Soutien-conseil, accompagnement individuel	J'accompagne des personnes âgées qui ont des problèmes qui sont reliés au bail ou à l'annexe au bail, des mécontentes avec des propriétaires puis dans les résidences au sujet de la qualité et la quantité de nourriture, la salubrité et l'hygiène, les réparations non réalisées, des plaintes pour harcèlement, des plaintes pour négligence, le crédit d'impôt pour maintien à domicile, les augmentations de loyer indues ou trop élevées.
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Soutien-conseil auprès des proches	Je donne l'exemple d'une dame qui se sent lésée dans ses droits où ses deux frères sont mandataires de leur mère qui est rendue inapte. Et puis où les deux frères ont pris la décision de retirer certains postes sur le câble télé de leur mère, puis où la fille de la madame soit la sœur des deux frères, où elle trouve ça malheureux que sa mère a perdu des postes quand normalement ça serait comme un acquis. Puis ce n'est pas normal que ce soit deux personnes qui sont ses frères qui décident de couper ça. J'ai dit quand on n'est plus, on n'a plus toute notre tête, c'est les mandataires qui sont en droit de changer les choses. Donc est là un petit peu pour la reconforter aussi puis lui expliquer comment la loi fonctionne.

Tenue de dossiers

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Tenue de dossiers	On fait des traces écrites, [...], ce sont des choses de base. Il y a un dossier nominal, où il y a le nom, l'adresse, téléphone de la personne, puis un peu comment elle a formulé sa demande.

Participation à des activités de représentation, gestion et administration

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Siéger sur le conseil d'administration	[Et puis vous êtes aussi sur le Conseil d'Administration]. Oui, c'est nouveau de cette année
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Siéger sur le conseil d'administration, trésorière, vice-présidente	Je suis sur le Conseil d'administration, je suis vice-présidente
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Siéger sur le conseil d'administration, trésorière	Je suis trésorière au conseil d'administration de l'organisme
Louise, entre 60 et 65 ans, employée d'une Commission scolaire à la retraite	Plus de 10 ans	Siéger sur le conseil d'administration, direction générale	Je suis vice-présidente [de l'organisme] et je suis directrice générale bénévole. Je [siège aussi sur des tables de concertation]
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Siéger sur le conseil d'administration	Président du conseil d'administration d'un organisme LCMA.
Claudette, entre 60 et 65 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Siéger sur le conseil d'administration	Je suis secrétaire-trésorière du Conseil d'administration

Tâches administratives et cléricales

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Rédaction de rapports, demandes de subvention	Au début j'étais beaucoup en aide d'écriture. On me demandait d'écrire ou de corriger des textes, des rapports d'activités

Représentation sur des tables de concertation autour du problème social de la maltraitance

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Représentation	Les représentations, je pourrais t'en donner beaucoup, j'ai tout fait, j'en ai pour trois pages. Parce que j'agissais souvent déléguée pour représenter [l'organisme] puis j'ai assisté aux assemblées régionales
Louise, entre 60 et 65 ans, employée d'une Commission scolaire à la retraite	10 ans et plus	Table de concertation	Je suis vice-présidente [de l'organisme] et je suis directrice générale bénévole. Je [siège aussi sur des tables de concertation]

Représentation, Visites d'appréciation

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Marcel, 80 ans et plus, psychoéducateur à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Rôle de sentinelle, visite d'appréciation	J'ai fait du bénévolat il y a deux ans pour la FADOQ quand on a fait l'évaluation de certaines résidences pour les aînés dans [la région]. La FADOQ avait un programme, mais qui a été arrêté suspendu faute de moyens. Moi personnellement j'ai participé à l'évaluation de quatre résidences

Tenue de kiosque d'information sur la maltraitance

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Tenue de kiosque d'information sur la maltraitance	Nous sommes un organisme qui essaie d'être visible donc quand il y a des événements on peut être présent en kiosque

Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Tenue de kiosque d'information sur la maltraitance	Je suis présente lors de kiosque d'information sur l'organisme
---	------------------	--	--

Animation, relation avec des groupes

Rôle de sentinelle, dénonciation, détection

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Danielle	Entre 0 et 1 an	Rôle de sentinelle, dénonciation, distribution de dépliants	La meilleure affaire je pense qu'on peut faire c'est de laisser traîner des pamphlets sur l'organisme [pour sensibiliser les personnes âgées au problème de la maltraitance]

Animation, relais et diffusion d'information

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	Plus de 10 ans	Information, exemple des procurations	On informe les personnes âgées par des conférences sur différents problèmes comme par exemple les procurations chez les personnes âgées [...]
Pierrette, entre 60 et 65 ans, ancienne propriétaire d'une petite entreprise, organisme 1	Moins d'un an	Présenter les services de l'organisme	Je suis allée animer une rencontre pour présenter les différents services que l'organisme offre pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées
François, entre 60 et 65 ans, préposé aux bénéficiaires à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Diffusion d'un message	à chaque fin de chaque capsule, moi je tout le temps ceci à ceux qui viennent entendre la conférence : « La capsule qu'on vient de voir nous dit qu'on a le droit de dire non »
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Diffuser le message de manière adéquate	C'est important de bien dire les bonnes choses devant les gens. Ils viennent chercher de l'information donc il faut la livrer correctement
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Exemple concret	Je fournis des exemples concrets de fraude [...]. Dans notre région il y a eu des vols d'identité. Ça montre aux gens que c'est plus concret pour attirer plus leur attention
Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Diffuser de l'information	J'ai donné mon nom pour donner de la formation. On va surtout dans les centres d'hébergement

Accueil des participants

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Accueil	Je souhaite la bienvenue à tout le monde et puis là je me présente, je dis un petit peu mon parcours dans la vie.
Pierrette, entre 60 et 65 ans, anciennement propriétaire d'une petite entreprise, organisme 1	Moins d'un an	Accueil	Accueillir les gens, ça fait partie de moi. Que les gens soient bien. Faire en sorte que quand ils arrivent puis qu'ils soient bien accueillis ils sont contents, puis ils peuvent plus capter la conférence avec joie, ils sont plus réceptifs.

Animation de jeux, de saynètes ou de théâtre-forum

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Animation d'un jeu	Il y a un jeu qu'on anime, qui nous amène à parler du logement, des résidences, des abus et de la santé
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Animer des activités de sensibilisation	Dernièrement on m'a téléphoné pour animer des activités de sensibilisation sous forme de jeu
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Animer des activités de sensibilisation	On anime des sketches, des saynètes sur la maltraitance
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Pièce de théâtre	« [J'anime] une pièce de théâtre sur la maltraitance »

Détection de situations de maltraitance lors d'activités de sensibilisation

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Détection de situation de maltraitance	Dans la dernière session qu'on a animée on était en conclusion puis tout à coup une personne nous lance une situation personnelle qu'est en train de vivre avec sa famille, donc tu prends le temps de l'écouter puis au moins de l'orienter
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Détection de situations de maltraitance	Bien des fois si on voit là qu'il y en a qui nous parlent de [situation de maltraitance] bien on leur dit voulez-vous attendre après la conférence on va vous recevoir puis ça va être discret pour vous. Puis des fois ça arrive que y a des personnes restent, et la policière leur parle en privé. C'est épouvantable parce que souvent hein par la famille là, quatre-vingts pour cent, presque c'est la famille. Donc c'est très délicat.

Susciter des discussions lors d'activités de sensibilisation

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Yvette, entre 65 et 70 ans, infirmière communautaire à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Susciter des discussions	C'est des petites capsules seulement de deux, trois minutes chacune, c'est pour engager la conversation avec eux puis c'est grâce à leur participation que ça va devenir intéressant.
Gilles, entre 65 et 70 ans, commis-voyageur à la retraite, programme 2	Moins d'un an	Susciter des discussions	« [Puis est-ce que c'était quel genre de discussions et des commentaires que les gens amenaient? Avez-vous des exemples]? Il y en a beaucoup qui amènent des commentaires sur les médecins quand ils font ça trop vite, [...]. Il y a beaucoup de commentaires sur ces choses-là
Marcel, 80 ans et plus, psychoéducateur à la retraite, programme 2	Entre 5 et 10 ans	Susciter des discussions	Si on veut à la capsule, ça c'est un moyen ça, faut le tasser le moyen, mais dit maintenant une autre. [...]. Je trouve ça intéressant d'emmener les gens à parler de leur affaire. [La capsule c'est un moyen pour susciter la discussion] [...]. Oui alors à ce moment-là je dis vous vivez de la maltraitance? C'est qu'est-ce qui fait, faut les emmener à faire découvrir qu'est-ce qui vous amène à vous laisser envahir? Qu'est-ce qui se passe chez vous?

Objectif 2 : Motivations des bénévoles et interdépendanceMotivations personnellesContacts sociaux, création de liens

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Lisette, entre 60 et 65 ans, employée de bureau à la retraite programme 1	Entre 2 et 5 ans	Liens d'appartenance	[Des milieux de] bénévolat ça se ressemble. Je pourrais changer de place, mais [...] comme je suis satisfaite ici je reste ici. Parce qu'on développe des liens d'amitiés, n'est-ce pas?
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Rencontrer des gens, plaisir	C'est le fun parce qu'au moins j'ai rencontré des gens que je ne connaissais pas puis ils ont beaucoup de choses à m'apprendre, puis avec lesquels on a beaucoup de plaisir
François, préposé aux bénéficiaires à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Briser l'isolement	Je fais du bénévolat pour ne pas être seul. Ça me fait sortir de chez moi. [...]. Ça me sort de mon isolement personnel.
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Rencontrer des gens	Mon épouse et moi, nous cherchions des façons de rencontrer des gens.
Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans 1	Rencontrer des gens, briser l'isolement	Ça me permet de rencontrer des gens, parce que je suis une personne seule J'ai mes deux fils, ils sont célibataires tous les deux. Je n'ai pas de petits-enfants. J'en n'aurai jamais. Des grandes amies j'en n'ai pas. J'ai beaucoup de connaissances un peu partout. J'ai des amies qui partent aussi [...] C'est pour ça qui faut toujours se recréer un réseau. [...] Mon âme sœur je l'ai perdu lorsque mon mari est décédé [le bénévolat ça vous permet d'avoir des contacts], ça remplit ma vie. Puis ça permet de ne pas se sentir nulle. Je pense. C'est valorisant se sentir apprécié, se sentir pas aimé d'amour, mais aimé.

Marcel, 80 ans et plus, psychoéducateur à la retraite, programme 2	Entre 5 et 10 ans	Contacts sociaux	Maintenant qui y ait des gens qui trouvent que c'est important les compétences bravo, mais pas pour moi en tout cas. Et je pense que tu sais on vieillit plus je pense le contact, la rencontre devient tant qu'à y aller, même courte, l'importance de se faire beaucoup d'activités [...]. Dans le comité des Aînés on est une douzaine et y a un certain nombre, que dès le départ fallait faire des activités, des clubs de ci, des clubs de ça, mais je dis oui ça va rejoindre un certain nombre, mais y a peut-être beaucoup de personnes aînées qui aimeraient tout simplement qu'on se rencontre. Comme la chanson de Vigneault, sur le bord de la clôture, on placote, on jase d'à peu près tout et de rien
--	----------------------	---------------------	---

Temps occupé, rempli, grâce au bénévolat, être actif

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Occuper son temps, retraite	Je venais tout juste de prendre ma retraite puis j'ai eu comme un vent de panique qui s'est emparé de moi, parce que je voyais beaucoup de monde dans mon travail puis je voyageais aussi à l'extérieur. Alors je me suis sentie comme très isolée [...], j'ai comblé un besoin d'interactions [en m'engageant comme bénévole]
Pierrette, entre 60 et 65 ans, anciennement propriétaire d'une petite entreprise organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Occuper son temps	J'étais toute seule puis [...] puis je me disais faire du bénévolat, ça occuperait mon temps
Lisette, entre 60 et 65 ans, employée de bureau à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Occuper son temps, retraite	J'ai pris ma retraite assez jeune, puis après j'ai dit je vais faire quelque chose, j'ai regardé dans le journal du quartier et j'ai vu un endroit où l'on cherchait des bénévoles
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Occuper son temps, retraite	J'ai pris ma retraite en 2010 et je me cherchais un quelque chose à faire, parce que j'avais cinquante-quatre ans seulement et puis c'est trop jeune pour plus rien faire [...] Moi je n'ai pas d'enfants [...] je suis en santé, j'ai soixante et un an, je suis tout jeune, fait qui faut que j'aie du plaisir. Sinon je peux pas rester chez moi à regarder la télé toute la journée. Ici j'ai du plaisir.

Amour de ce que l'on fait, intérêt

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Aimer ce que l'on fait	Je m'implique beaucoup [bénévolement] parce que j'aime ce que je fais et je fais ce que j'aime, c'est important
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Aimer, apprendre	J'aime ça. Parce que c'est un domaine que j'aime maintenant et puis j'apprends à tous les jours.
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Plaisir, légèreté	, j'ai eu un travail très très très exigeant là, des gros blocs de ciment sur les épaules, fait que si je veux pas que ça soit lourd là juste que ce soit agréable, puis je veux que ça m'apporte de quoi puis je veux apporter quelque chose aux gens. Moi c'était ça mon but puis c'est correct

Développement de compétences

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
François, préposé aux bénéficiaires à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Développer des compétences	Quelqu'un qui veut faire du bénévolat [...] se sente impliqué dans ce qui fait pour pouvoir aller chercher les compétences [...]. Les compétences que j'ai acquises [...] m'ont permis de postuler sur le poste que je vais obtenir bientôt
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Développer des compétences, défi personnel	Animer [des activités de sensibilisation sur la maltraitance] c'est comme un peu un défi pour moi. Parce que je n'ai jamais été bonne pour être en avant puis de parler

Notoriété de l'organisme

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Notoriété de l'organisme	Je me disais que c'est un bon mouvement dans lequel j'aimerais m'impliquer

Se sentir utile, valorisé, faire partie de la société

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Claudette entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Se sentir utile, valorisé, faire la différence	Il y a une partie du bénévolat qu'on fait qui est un petit peu égoïste, égocentrique. Je pense qu'on le fait aussi pour se faire plaisir, pour se rendre heureux. On y trouve notre compte. Ce n'est pas juste pour faire plaisir aux autres. C'est parce qu'on se sent valorisé. On se sent important. On se sent utile. [...]. Ce qui rend heureux c'est quand on sent qu'on fait un petit, on apporte un petit quelque chose dans la vie de quelqu'un. Sentir que l'on peut faire la différence... [...] de sentir que l'on fait partie de la société
Gilles, entre 65 et 70 ans, commis-voyageur à la retraite, programme 2	Moins d'un an	Se sentir utile, valorisé, faire la différence	C'est valorisant, je me sens utile puis je suis content parce que je sais que j'ai aidé des gens
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Se sentir utile, valorisé, faire la différence	C'est important de se sentir utile, de se sentir contributeur d'une cause

*Motivations altruistes**Amour d'autrui, volonté d'aider l'autre et d'être utile, entraide*

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	Plus de 10 ans	Vouloir aider	Vous savez on a une satisfaction à rendre service aux autres. Puis ça nous enlève quoi? Ça nous donne simplement la satisfaction d'avoir rendu service à quelqu'un
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Aimer les gens, vouloir aider	Mon engagement dans la lutte contre la maltraitance] c'est surtout pour aider les gens, comprendre les gens, aimer les gens et dans certains cas c'est plus de les secourir, de les appuyer, les encourager. [...]. Je trouve que j'ai toujours eu ça dans l'âme je pense. Ça prend l'amour. Si tu n'as pas l'amour, si c'est juste te valoriser toi parce que t'es sur un comité, ou dans un organisme, ça pour moi ce n'est pas la place de l'individu. En tant que bénévole, faut être amour [vous êtes une bénévole de cœur?] Je pense que on pourrait dire ça oui.
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Intérêt, amour des personnes âgées	Je pense qu'il aimer travailler avec les personnes âgées pour [être bénévole dans la lutte contre la maltraitance].

*Contribuer à une cause**Proximité, rejoindre les personnes aînées*

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Rejoindre les personnes aînées	Moi j'avais l'habitude de dire qu'un organisme communautaire dans le fond là, je comparais ça à un pédalo tu sais, un pédalo tu peux faire faire un tour de 360 rapidement là, tu sais, tandis que le système de la santé là, le CSSS bon bien c'est comme un paquebot là, tu sais faire faire un 360 là c'est plus difficile. Parce qu'il y a une structure, puis c'est plus long avoir des réponses. Tu laisses ton message à une boîte vocale. Les organismes communautaires permettent de rejoindre les personnes aînées.

Engagement politique, mobilisation citoyenne

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	Plus de 10 ans	Fondation d'un organisme LCMA, préoccupation, reconnaissance d'un besoin	Je me suis engagé à l'Association québécoise de défense de droits des retraités. Des personnes nous appelaient et [elles n'étaient pas satisfaites des services reçus [...]]. Alors là je me suis un peu frustré, et c'est là qu'on a décidé de [fonder l'organisme]. J'ai dit au moins on va accompagner, on va aider les gens
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Implication dans MADA	Il y a quelqu'un qui s'occupe de la famille et des personnes âgées dans la municipalité. Et ils m'ont approchée comme aînée [pour participer à un comité]

Mettre à profit ses compétences

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Mise à profit des compétences, de l'expérience	C'est important pour moi de mettre mes connaissances, mon expérience au service de gens qui passent entre les mailles ou qui n'arrivent pas à s'accrocher dans les mailles officielles
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Mise à profit des compétences, de l'expérience, affinité	Et puis je dois dire que ce n'est pas toute personne, qui sont capables d'être avec des personnes qui sont plus vulnérables ou qui ont un handicap. Donc ce n'est pas tous les bénévoles non plus. Ça dépend de notre personnalité. Donc c'est pour ça que les cas aussi sont donnés selon nos expertises de travail, nos affinités
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Mise à profit des compétences, de l'expérience, intérêt, aisance	Quand je fais de l'animation je ne suis même pas gênée, je suis à l'aise, ça ne m'énerve pas. Je ne savais pas moi-même
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Mise à profit des compétences, de l'expérience	J'ai travaillé pendant vingt-cinq ans avec les personnes âgées, j'étais adjointe en maintien à domicile dans un centre d'action bénévole, j'animais des groupes de proches-aidants, des groupes de bénévoles. Et dans le cadre de ce travail-là j'ai été appelée à siéger sur la Table de Concertation des Personnes Âgées et j'étais déléguée à la Table de Concertation Prévention des Abus Faits aux Aînés. Donc pour moi la préoccupation de la maltraitance c'était très important. [...]. « On sort la fille de l'intervention, mais on ne sort pas l'intervention de la fille. [...] ». Le bénévolat faut que ça soit personnalisé pour chacun
Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Mise à profit des compétences, de l'expérience, être utile	C'est mon travail policier où j'avais eu à traiter des cas de maltraitance et puis je trouvais que les personnes n'avaient pas beaucoup de recours, pas beaucoup de support là-dedans. Donc j'ai dit si je peux leur en donner un petit peu, je peux les aider un petit peu, ça va servir et puis j'ai une bonne santé puis je suis encore en bonne forme

Préoccupation pour les personnes vulnérables, pour les personnes âgées

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Préoccupation pour la clientèle vulnérable, personnes âgées et déficience intellectuelle	J'ai toujours travaillé auprès des personnes âgées vulnérables, j'ai étudié en adaptation scolaire, et j'ai travaillé une dizaine d'années auprès de la clientèle handicapée intellectuelle

Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Entre 0 et 2 ans	Préoccupation pour la clientèle vulnérable, santé mentale	Plus que tu es démuni, plus que tu as cette incapacité de te défendre quand tu avances en âge [...]. C'est un petit peu la même chose avec la santé mentale, les gens entrent dans un mutisme, ils entrent dans une coquille et puis c'est de les amener à ressortir de ça [...] pour qu'ils retrouvent cette justice-là, cette égalité-là au niveau de leur être, de leur personne
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Préoccupation pour les personnes vulnérables	J'aime aider que ce soit les personnes âgées ou les enfants
Angèle, entre 65 et 70, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Préoccupation pour les personnes âgées	Municipalités Amies des Aînés, c'est un dossier intense. En quand on rencontre des personnes âgées elles sont contentes parce qu'ils se sentent... ils disent : « enfin on se sent utile, on se sent importants dans la municipalité. » Ils ont un bagage, ils ont l'expérience, ils ont les valeurs, on se doit de les recevoir, de les écouter.
Claudette, entre 60 et 65 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Préoccupation pour les personnes âgées, bénévolat dans un CHSLD, comité des usagers	Je continue à faire du bénévolat au CHSLD. J'aide une personne qui a eu un grave accident qui demeure là. Je fais aussi partie du comité des usagers
Claudette, entre 60 et 65 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Préoccupation, geste	Le <i>care</i> , je pense que ce qui le traduit le mieux, c'est se préoccuper de l'autre. Si on s'en préoccupe bien il a bien des gestes qu'on peut poser
François, entre 60 et 65 ans, préposé aux bénéficiaires à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Préoccupation, respect	Bien les discussions premièrement moi j'essaie de les établir avec un grand grand grand respect, je pense que les gens, ça fait longtemps que je pense ça là, les gens qui s'adressent aux personnes âgées le font pas de la bonne façon tout le temps. Moi j'essaie de respecter une façon de faire que les, qui permet aux gens de se sentir écoutés

Interdépendance et reconnaissance

Préoccupation pour le problème social de la maltraitance et responsabilité morale

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	Plus de 10 ans	Fondation d'un organisme LCMA, préoccupation, reconnaissance d'un besoin	Je me suis engagé dans [une autre association]. Des personnes nous appelaient et [elles n'étaient pas satisfaites des services reçus [...]]. Alors là je me suis un peu frustré, et c'est là qu'on a décidé de [fonder l'organisme]. J'ai dit au moins on va accompagner, on va aider les gens
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Valeurs socio-démocrates, injustices	Fondamentalement je suis un socio-démocrate. Alors dans la vie y a des injustices qui dépendent pas des gens, y a des injustices systémiques, ou structurelles [...]. Socialement, moi comme individu je vais travailler à ce que ces injustices-là.
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Responsabilité	C'est ça qui me tient à cœur parce que les personnes âgées ce sont des personnes vulnérables qui ne demandent rien, qui ne savent pas trop se défendre. Ça me touche et c'est pour cette raison que je continue à faire du bénévolat [dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées]
Lisette, entre 60 et 65 ans, employée de bureau à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Indignation	La dame me dit : « Ma fille vient juste me voir pour quand c'est le temps des chèques [...] » moi je ne pouvais pas m'imaginer que j'aurais pu faire ça à mes parents.
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Expérience personnelle	J'ai été proche aidante, donc pour moi c'est très important d'avoir une préoccupation pour la maltraitance envers les personnes âgées. [...]. J'ai accompagné ma mère lors de nombreux rendez-vous médicaux. J'ai pu voir que certains membres du corps médical et infirmier ne s'adressaient qu'à moi. Je trouvais ça ordinaire. [...] moi ça vient me chercher là, c'est mes valeurs profondes [la maltraitance envers les personnes âgées].

Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Expérience de bénévolat	Je faisais beaucoup de bénévolat avec la Société Alzheimer [nom de la région]. C'est toute une problématique vraiment reliée à ceux qui sont atteints de trouble cognitif. La maltraitance existe encore plus dans ce temps-là
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Responsabilité, vouloir aider	Je trouve qu'il y a beaucoup de maltraitance envers les personnes âgées partout, partout [...] Qu'est-ce que je pourrais faire pour donner un coup de pouce? [Donc pour vous c'est une forme de responsabilité?] Oui parce que je me dis [...] je suis entre l'âge d'être âgée, puis l'âge où je viens de finir de travailler. Donc s'il y a quelqu'un qui peut [aider], c'est bien moi.
Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Entre 0 et 2 ans	Responsabilité, vulnérabilité	C'est mon travail policier [qui m'a amené à faire du bénévolat parce] que j'avais eu à traiter des cas de maltraitance au cours de ma carrière et puis je trouvais que les personnes avaient pas beaucoup de recours, pas beaucoup de support là-dedans [...].
Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Préoccupation pour la maltraitance, tous les groupes d'âges	S'occuper d'une équipe de hockey Bantam, par exemple, c'en est du bénévolat. C'est beaucoup d'heures. Sauf que ce n'est pas quelque chose qui va nous révolter en tant qu'humain. Tandis que la maltraitance que ce soit envers des enfants, des femmes, des personnes migrantes, quoi que ce soit, la maltraitance c'est inacceptable. D'où ça vient? Comment est-ce qu'on peut maltraiter des gens. Comment est-ce qu'on peut faire ça? C'est révoltant. Je vais m'impliquer pour changer les choses. Moi si ça me révolte les personnes maltraitées, c'est peut-être parce que je ne veux pas être maltraitée. Ou peut-être que moi je me dis « j'ai la force de caractère puis moi je vais être capable de dire non. Mais si je deviens inapte. Si je deviens plus vulnérable. Est-ce que je vais être capable de dire, de mettre mon pied à terre? »

Contre-don ou giving back

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Redonner, giving back	Je suis quelqu'un qui a été chanceux, qui a eu des bons parents, qui a une bonne éducation, donc je voulais remettre ou rendre à la société ce que j'avais reçu. [...] Moi j'ai bénéficié d'une vie qui a été relativement facile, [...], puis dans le fond c'est de remettre ce que la société m'a donné au niveau de la formation, au niveau de l'expérience de travail.
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Redonner, giving back	J'ai eu la chance moi d'avoir une belle vie, tu sais j'aimerais ça maintenant donner.
Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Entre 0 et 2 ans	Redonner, giving back	Moi je me dis que la vie a été bonne pour moi donc je souhaite redonner aux autres.
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 0 et 2 ans	Redonner, Giving back	J'ai pris ma retraite et je me cherchais un quelque chose à faire, parce que j'avais cinquante-quatre ans seulement et puis c'est trop jeune pour plus rien faire. Étant donné que j'avais une bonne santé j'ai dit je suis sûrement capable d'aider les gens. Moi je n'ai pas d'enfants, et je me suis dit pourquoi ne pas donner suivant.
Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite	Entre 2 et 5 ans	Redonner, Giving back	Je me considère comme privilégiée. Je ne suis pas millionnaire, mais je n'ai pas de problèmes financiers. J'ai enseigné. J'ai la demi-pension de mon mari, j'ai des placements. Mon condo est payé. Ce n'est pas ce que vit la majorité des personnes âgées je pense. [Donc pour vous c'est une façon d'être solidaire de faire du bénévolat?] Oui. Une façon de redonner aussi.
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Redonner, Giving back	, j'ai travaillé pendant quarante-cinq ans puis quand même j'ai eu une très très très bonne santé, j'ai été bien chanceuse dans la vie. Tu sais j'ai toujours eu du travail puis tout ça. J'ai pris ma retraite, je m'étais dit bien si je peux redonner juste un petit peu de qu'est-ce que j'ai reçu moi pendant toute ma vie. J'ai eu de très bons parents

Vulnérabilités des bénévoles, vieillissement

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Santé, réciprocité	J'ai dû prendre ma retraite anticipée pour des raisons de santé entre autres parce que le travail était trop exigeant. Bien je ne laisserai pas le bénévolat ou autre chose recréer la même situation dans ma santé. Il faut que moi je sois assez intelligent pour savoir dire non à certains moments [...]. On fait du bénévolat parce qu'on y croit, oui on le fait parce qu'on aime ça [...] Mais il faut aussi profiter de la vie
Jacques, entre 60 et 65 ans, directeur d'un organisateur communautaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Vulnérabilité des bénévoles, limites, proches aidants	« Il y a des moments de notre vie où c'est plus difficile, [...] Parce que je suis proche aidant de deux personnes. Alors y a des hauts et des bas aussi dans notre vie, y faut être capable de le dire [...]. Ça va moins bien, j'en ai plein mon truck là, donne-moi des petits dossiers faciles, pour une semaine ou deux là parce que je n'aurais pas le goût là de revivre ce que je vis dans ma semaine.
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Séparation, pas au détriment de sa santé	Tu apprends à dire je fais mon possible, je donne le maximum aujourd'hui et quand je suis ailleurs je suis ailleurs. Donc j'ai la facilité aussi de fermer les tiroirs. De les ouvrir quand c'est nécessaire. Puis de les fermer. Sinon c'est ta santé physique aussi qui peut avoir des problèmes
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Vieillesse, limites	Si on s'engage comme bénévole puis on vous dit là vous allez avoir une formation ça va durer cinq semaines... Rendu à notre âge on dirait qu'on n'en veut plus de ça du trop régulier

Réciprocité entre soi et l'autre, par et pour les personnes âgées

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Danielle, entre 55 et 60 ans éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Être touché par la problématique de la maltraitance	Ça me touche beaucoup [la problématique de la maltraitance] parce que [...] En étant moi-même vieillissante je me dis si ne on fait rien aujourd'hui qu'est-ce qui va arriver plus tard? qu'est-ce qui va m'arriver à moi?
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Prévenir des problèmes chez soi comme chez l'autre	[Le bénévolat] ça nous sensibilise à pas faire la même chose ou à ne pas vivre la même chose. Ça nous met en garde contre la maltraitance
Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme	Entre 2 et 5 ans	Indignation, responsabilité, Interdépendance, par et pour les personnes âgées	Pourquoi que c'est important que les aînés s'impliquent [bénévolat dans la lutte contre la maltraitance]? C'est parce qu'il faut qu'elles s'occupent de leurs affaires. La maltraitance envers les aînés c'est mes affaires à moi. J'en suis une aînée. Moi aussi je peux être maltraitée demain matin. Puis il faut que je m'occupe de mes affaires. On ne peut pas passer à côté de ça le bénévolat, puis on ne peut pas accepter la maltraitance non plus.

Droit à la réinsertion

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 60 et 65 ans, directeur d'un organisateur communautaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Droit à la réinsertion	Le droit à la réinsertion des gens, les gens s'ils ont fait une erreur une fois dans leur vie, comment ils peuvent réintégrer la société, par exemple après une sortie de prison, C'est de trouver le genre de bénévolat qu'ils peuvent faire

Expériences personnelles ou bénévolat dans le parcours de vie

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Marcel, 80 ans et plus, psychoéducateur à la retraite, programme 2	Entre 5 et 10 ans	Expérience personnelle, aider	Ça faisait partie du quotidien de donner un coup de pouce à droite et à gauche. J'ai travaillé comme psychoéducateur à Boserville en délinquance auprès de jeunes adolescents.
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Expérience professionnelle	Ce sont des choses qui arrivent [la maltraitance]. J'ai été propriétaire de résidence de personnes âgées. Il y a des résidences qui sont correctes, il y a des résidences qui ne sont pas correctes. [...], il y en a qui maltraitent les personnes âgées

Louise, entre 60 et 65 ans, employée de la Commission scolaire à la retraite, organisme 3	Plus de 10 ans	Expérience de militante, défense de droits des locataires	Parce que vois-tu j'ai été influencée par mon père. Il était responsable d'un comité de locataire et militait contre les hausses abusives de loyer, l'intimidation faite par les propriétaires ainsi de suite. Ça été long et dur.
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Expérience personnelle, proche aidant	J'ai fait beaucoup de représentations pour [l'organisme] comme là j'étais représentante à l'Appui, pour les proches aidants. J'étais moi-même une proche aidante, pour ma mère qui était atteinte d'Alzheimer [...] quand il y avait des grandes décisions à prendre bien j'étais là puis quand elle a commencé à faire de l'Alzheimer c'est moi qui l'a placée
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Grand engagement bénévole dans le parcours de vie	Moi je suis une combattante. Je défends les droits autant des individus que des employés, donc je me suis impliquée, on est venu me chercher dans ma carrière, pour mettre sur pied un service de garde en milieu scolaire [...] par la suite je me suis impliquée à la fédération des scouts et guides du district de Montréal, [...]. Donc je me suis beaucoup impliquée
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 1	Plus de 10 ans	Volonté d'aider, valeurs, parcours de vie	Une volonté d'aider je l'ai toujours fait. J'étais le plus vieux dans une famille où mon père s'est brisé la colonne vertébrale alors que j'étais jeune et je me rappellerai toujours qu'il a fallu que chacun se mette la main à la pâte pour gagner de l'argent puis gagner nos études. Puis moi j'ai payé mes études depuis l'âge de treize ans. Tu sais à ce moment-là. J'ai même géré mes parents à vivre quand mon père a été malade
Gilles, entre 65 et 70 ans, commis-voyageur à la retraite, programme 2	Moins d'un an	Contact avec le public, personnes âgées	Dans mon travail quand je travaillais sur la route j'avais à faire à aller dans des résidences, j'ai parlé avec beaucoup de gens puis la maltraitance pour les personnes âgées tu sais bien je pense qui se passe pas une journée qu'on en n'entend pas parler
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Expérience de bénévolat	Moi je m'y connais pas mal parce que tu sais avant j'ai travaillé avec les personnes aînées, sur le sujet-là [...] mon expérience bénévole date de vingt ans là. [...] C'était toujours relié aux personnes aînées définitivement. J'ai collaboré à l'élaboration de la trousse SOS Abus. J'étais bénévole pour le programme au CSSS Cavendish qui est une ligne d'appel pour la maltraitance, et c'était les bénévoles qui étaient sur les téléphones avec les gens, mais là y ont eu du financement du gouvernement pour avoir des travailleuses sociales qui répondent au téléphone à la place des bénévoles. Donc il n'y avait plus de bénévolat pour moi

Interdépendance entre le bénévole et l'organisme, soutien apporté aux bénévoles et reconnaissance

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
François, entre 60 et 65 ans, préposé aux bénéficiaires à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Interdépendance entre le bénévole et l'organisme	Je me suis adressé à [l'organisme] en disant bien voici moi je suis retraité, j'ai du temps, qu'est-ce que vous pourriez faire pour moi, m'aider à passer mon temps? [...]. Puis c'est resté lettre morte pendant quelque temps puis je suis retourné puis là j'ai dit bien moi je veux faire du bénévolat, utilisez-moi. Et là ça a fonctionné
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Soutien apporté aux bénévoles	[Le responsable des bénévoles], c'est une personne très très compréhensive, très humaine. Même à un moment donné j'avais une conférence à faire [...] et il a vu dans ma voix que ça n'allait pas. Alors il m'a rappelé pour me dire « comment ça va [...]? » Vous savez il ne nous laisse pas tomber
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Soutien apporté aux bénévoles	[Le coordonnateur des bénévoles] est très agréable. Il fait le lien entre donner les coordonnées là, s'assurer qu'on a les brochures nécessaires ou les informations là pour faire le lien, le nécessaire pour ne pas affecter les sessions, ça va bien de ce côté-là. Il est bien organisé pour le faire alors s'il nous manque quelque chose s'il y a des besoins ou qu'on anticipe bien là bien il est placé pour aller chercher des informations, des brochures additionnelles, faire le lien avec la police, c'est réellement à lui de jouer ce rôle-là.

Yvette, entre 65 et 70 ans, infirmière communautaire à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Soutien apporté aux bénévoles	Le coordonnateur des bénévoles est très accessible, que ce soit par téléphone ou par courriel.
Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Soutien, accueil des bénévoles par l'organisme	Bien c'est parce que je me dis que ça va avec la mission de l'organisme aussi. C'est pour les personnes âgées. Si tu accueilles une personne âgée qui veut venir faire du bénévolat puis si t'as l'air bête avec, ça ne marche pas. Il faut se sentir accueillie, sentir comme faisant partie de la famille. Que ce soit les employés, les autres bénévoles, je trouve que c'est important. Parce que c'est notre milieu de vie. Parce que quand on est à la retraite, on laisse une partie de notre milieu de vie.
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Soutien de l'équipe, liens avec les autres bénévoles	Je me sens soutenue par l'équipe du personnel, je me sens appréciée [...] et puis j'ai eu le bonheur de travailler avec d'autres bénévoles en animation [...]. puis avec lesquels j'ai beaucoup de plaisir
Angèle, entre 60 et 65 ans, ancienne conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Ne pas avoir d'attente	Quand on est bénévole il ne faut pas s'attendre à avoir de la reconnaissance. C'est juste si on le fait avec notre cœur, pour satisfaction d'un travail accompli ou d'une activité accomplie c'est déjà une récompense. Par contre c'est sûr qu'une petite tape dans le dos... ce n'est pas nécessaire d'avoir des grosses fêtes ça fait du mieux mon Dieu une rencontre fraternelle autour d'un café une gerbe de fleurs, pour moi c'est déjà extraordinaire
Lisette, entre 60 et 65 ans, employée de bureau à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Pas avoir d'attente	Les gens m'apprécient. Sauf que moi je me dis je fais ça pour mon plaisir. Je n'ai pas besoin d'avoir de la reconnaissance. Il y en a qui s'attendent toujours à des mercis. Moi j'ai oublié ça dans la vie. Fait que t'es bien déçu fait que t'oublie la reconnaissance. Mais moi je pense qu'on est bien apprécié autant par les clients qui nous disent une chance qu'on vous a
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Trop de reconnaissance	[Est-ce que vous vous sentez reconnue? C'est quoi vos besoins en termes de reconnaissance?]. Bien pour l'instant j'ai trouvé que j'ai été reconnue trop parce que j'avais pas fait assez de quoi. Parce que j'ai eu une invitation à [un souper pour les bénévoles], j'ai trouvé ça fantastique, mais je trouvais quand même tu sais on payait mon souper, puis je me disais « Il me semble que je n'ai pas fait grand-chose, c'est pour ça que ça ne me dérange pas que vous me payez pas »
Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance du rôle des bénévoles	Je pense que les [bénévoles âgés] qui s'occupent de la maltraitance, ce sont des missionnaires. C'est leur mission. Ça doit être exactement la même chose que quelqu'un qui s'en va en mission à quelque part.
Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Entre 0 et 1 an	Organisme capitalise sur les bénévoles	Je sens que [l'organisme] s'intéresse beaucoup aux bénévoles. [...], On est en contact avec l'organisme [...] et puis on sent que les responsables capitalisent sur leurs bénévoles
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	Plus de 10 ans	Reconnaissance de l'expertise des bénévoles	Avec nos connaissances en fiscalité, en droit, etc., on avait une banque de bénévoles avec toutes sortes d'expertise.
Danielle, entre 60 et 65 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance et soutien du rôle	« Il faut continuer de soutenir les bénévoles puis moi je me sens soutenue. Il faut garder la motivation, puis, c'est pas un sujet qui est joyeux [la maltraitance envers les personnes âgées]. Tu sais je pense que notre but c'est de soutenir les bénévoles et présentement en étant bénévole sur le terrain aussi je me sens soutenue par l'équipe du personnel. Je me sens appréciée
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Reconnaissance du rôle	Si tu as une personne qui est rassembleuse et que tous les bénévoles se sentent vraiment en équipe puis se sentent valorisés, c'est bon, on veut en donner. [...] au début, je me sentais valorisée au bout! On me remerciait [...] puis quand on est moins impliqué on se sent moins dans l'équipe. Donc on se sent moins valorisé, mais en étant impliquée dans différents groupes bien j'ai toujours un groupe qui me reconnaît! Je suis toujours reconnue. C'est important de se sentir utile, de se sentir contributeur d'une cause

Reconnaissance des partenaires

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Louise, entre 60 et 65 ans, employée d'une commission scolaire à la retraite, organisme 3	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance du rôle du bénévole par les partenaires	Ma crédibilité est reconnue à mon CSSS, aussi la ville et par la CDC.
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'un organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance du rôle du bénévole par les partenaires	De la part des personnes aidées je ne m'attends pas [à avoir Parce que des fois ils ont des histoires de vie tellement pénible ou horrible qu'ils n'ont plus confiance à personne ou à rien là. Alors des fois ils vont le dire, mais ça arrive des fois que la personne tout simplement c'est comme de l'eau qui a coulé sur les plumes d'un canard. Mais auprès de l'organisme, auprès des travailleurs puis des autres gens, des autres partenaires, ça oui. Que les personnes me disent merci bien c'est sûr que ça fait plaisir, mais pour moi ça fait pas partie du salaire
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Reconnaissance du rôle du bénévole par les partenaires	Le médecin de famille ne voulait absolument pas signer un papier pour aider à ce que Monsieur quitte son appartement. Par la suite le médecin voulait même pas entendre ce que j'avais à dire et il savait que j'étais son accompagnatrice pour un examen, mais moi j'avais une demande spécifique puis y voulait pas m'écouter, fait que j'ai dit écoutez Monsieur vous me laissez même pas le temps de parler. J'aimerais vous dire ce pourquoi je suis venue ici. Et en fin de compte il m'a autorisée à parler et par la suite y a fait son rapport. Puis il a décidé de ne pas charger de frais à Monsieur pour le rapport, et de me féliciter en disant qu'« on a besoin de plus de personnes comme vous dans la société qui défendent les droits des personnes »

Prix, honneurs ou médailles

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Louise, entre 60 et 65 ans, employée d'une commission scolaire à la retraite, organisme 3	10 ans et plus	Prix du Gouverneur Général	J'ai eu le prix du Lieutenant-Gouverneur aussi, la médaille du Lieutenant-Gouverneur. J'étais contente d'avoir eu les deux.
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 1	10 ans et plus	Médaille de la justice	J'ai obtenu la médaille de la justice de la province de Québec [pour mon engagement bénévole]
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Prix	La Ville m'a remis un prix qui honore les bénévoles qui s'engagent dans les organismes communautaires.

Activités de reconnaissance, fêtes, compensation financière

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 0 et 2 ans	Activités de reconnaissance	Il y a un déjeuner annuel pour les bénévoles en guise de reconnaissance. Les anciens bénévoles sont aussi invités
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Activités de reconnaissance, lacune de la part de l'organisme	J'ai picossé un peu puis on nous a finalement invités [les bénévoles] à un party de Noël et lorsque ça a eu lieu bien là j'en ai profité pour dire des gros mercis c'était à la présidente et à l'équipe pour les encourager à renouveler l'expérience. Avant il ne se passait rien [...] Et dans la dernière année ça a pas eu lieu. Moi je viserais à dire que ça sera pas renouvelé [...]. Moi j'ai senti que les bénévoles ont un rôle utilitaire.
Yvette, entre 65 et 70 ans, infirmière communautaire à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Activités de reconnaissance	On a un souper des bénévoles une fois par année

Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Activités de reconnaissance	Il y a [...] des dîners de bénévoles, c'est important je pense.
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Compensation financière	Le bénévole qui était avec moi a eu son essence de payée, puis on a eu notre dîner. Moi le bénévolat en autant que je n'arrive pas en dessous. C'est important que l'on n'ait pas à payer pour faire du bénévolat
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Compensation financière	C'est sûr qu'on n'a pas [beaucoup] de budget [...], mais on reconnaît quand même que les bénévoles font du kilométrage, les frais de déplacements, les repas, que les bénévoles aient pas à payer en plus
Gilles, entre 65 et 70 ans, commis-voyageur à la retraite, programme 2	Moins d'un an	Fête	[Parlez-moi de la reconnaissance que vous recevez de la part de l'organisme comme bénévole.]. Est-ce que vous vous sentez bien reconnu, bien apprécié? Ah! Oui! Juste à voir façon dont ils me parlent et des choses qui nous disent là, sont pas obligés de venir nous donner des grosses tapes dans le dos là, on voit qu'on est apprécié. L'organisme a organisé un dîner de Noël puis j'ai participé, les bénévoles étaient là puis, mais c'est bien intéressant.
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Activités, fêtes	On a des reconnaissances annuelles, tu sais qu'on peut assister à une cabane à sucre au printemps, puis à une fête à Noël

Reconnaissance des bénévoles de la part des personnes âgées maltraitées

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance de la part des personnes âgées maltraitées, satisfaction	Moi j'aime ça voir un sourire sur le visage de quelqu'un. On a eu des personnes ici qui disaient une chance que je vous ai eue, vous m'avez sauvé la vie. [...]. Quelle belle satisfaction!
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 5 et 10 ans	Reconnaissance de la part des personnes âgées maltraitées	[L'ainé que j'ai accompagné] vient souvent nous voir à l'organisme. Puis il demande toujours de mes nouvelles. [Il vous a beaucoup apprécié]. Beaucoup oui.
Lisette, entre 60 et 65 ans, employée de bureau à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance de la part des personnes âgées maltraitées	[Les personnes âgées] nous disent : Une chance qu'on vous a.
Pierrette, entre 60 et 65 ans, anciennement propriétaire d'une petite entreprise, organisme 1	Moins d'un an	Reconnaissance de la part des personnes âgées maltraitées, plus important que la reconnaissance des organismes	Pour moi l'important, ce n'est pas la reconnaissance [des responsables de l'organisme]. C'est plus important que les personnes [âgées] soient contentes
François, entre 60 et 65 ans, préposé aux bénéficiaires à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Humour, réaction des participants	Tout le monde [les personnes âgées] rit [lorsque j'anime des activités de sensibilisation]
Marie-Ange, entre 60 et 65 ans, directrice de compte dans une caisse populaire à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance des participants	À la fin, quand les gens s'en vont je leur donne tous la main, je leur dis : « merci beaucoup d'être venus » puis ils nous regardent les gens même une fois il, y a une dame qui a dit « Est-ce que je peux vous embrasser? » Le cœur m'est venu tout croche là.
Gilles, entre 65 et 70 ans, commis-voyageur à la retraite, programme 2	Moins d'un an	Reconnaissance des participants	« Quand la séance est finie il y a des gens qui viennent nous voir puis on échange puis les trouvent ça intéressant. Moi je suis là, la policière est là, puis on fait un survey sur tout ce qui s'est passé. Les gens sont les bienvenus. Il y a beaucoup de gens qui viennent nous voir pour nous féliciter, ils disent que c'était intéressant puis qu'ils ont bien aimé ça »
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Reconnaissance des personnes âgées, plaisir	Quand je donnais des conférences [sur la maltraitance] tout le monde riait. Oh! Je faisais toujours des petites farces puis ça faisait rigoler [...]
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Félicitations de la part des participants	[après l'activité], les participants sont venus me voir pour me féliciter. Ils ont dit : « vous faites une belle équipe »

Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance de la part des participants	Les participants ont apprécié [l'activité de sensibilisation]
Marcel, 80 ans et plus, psychoéducateur à la retraite, programme 2	Entre 5 et 10 ans	Reconnaissance de la part des personnes âgées	Les personnes âgées sont venues me voir après la séance. Ils ont apprécié
Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance de la part des personnes âgées regard, leur de bonheur	Ce n'est pas nécessaire d'être en parole [la reconnaissance]. Juste par le regard des personnes aidées, de voir une lueur de bonheur dans leurs yeux
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance de la part des personnes âgées remerciement	Il y a beaucoup de gens qui vont nous remercier de nos services. Plusieurs vont nous rappeler après pour dire merci beaucoup. C'est comme une paie [...]. Lorsque la reconnaissance vient des personnes âgées c'est plus gratifiant que lorsqu'elle vient des organismes.
Yvette, entre 65 et 70 ans, infirmière communautaire à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Manifestation de reconnaissance difficile, personnes âgées en perte d'autonomie	J'anime des groupes de personnes dans des centres de soins prolongés, semi-autonomes, où il y a beaucoup moins de réactions. Ça bouge un peu moins. Mais ceux qui restent encore dans leur logement, eux ont beaucoup plus d'interventions, ils réagissent plus,
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Reconnaissance de la part des personnes âgées	Les gens sont portés à venir me voir souvent après les séances pour me faire des confidences. C'est quelque chose de valorisant, c'est une vitamine aussi. Je vois toujours en termes de dynamisme. J'ai un dynamisme que les gens aiment beaucoup
Jacques, entre 60 et 65, directeur d'un organisme communautaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Pas d'attente de reconnaissance	Est-ce que vous sentez que votre, que vous en tant que bénévole vous êtes bien reconnu par l'organisme? Par l'organisme oui. Par les gens aidés je ne m'attends pas à ça. Parce que des fois ils ont des histoires de vie tellement pénibles ou horribles qu'ils n'ont plus confiance à personne ou à rien.
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Reconnaissance de la part des personnes âgées	J'ai reçu une belle reconnaissance. Les participants qui étaient là sont venus me voir aussi pour me dire : « Heille! Wow! C'était bon! Puis vous faites une belle équipe! »

Manque de reconnaissance, instrumentalisation du bénévole (les outsiders du care [Tronto, 2009])

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Georges, entre 60 et 65 ans, Comptable/Responsable des ressources humaines à la retraite, programme 2	4 ans et demi	Rôle utilitaire des bénévoles	La direction générale n'est pas le style à reconnaître les bénévoles [...] moi j'ai senti que les bénévoles avaient un rôle utilitaire. Je continue pour la cause et non pour l'organisme. J'accepte de jouer le rôle, mais c'est un rôle utilitaire
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 1	Plus de 10 ans	Exploitation des bénévoles	Aider c'est bien beau, mais à un moment donné des fois faut prendre un certain recul parce que c'est des fois on réalise qu'on se fait exploiter un peu. Il faut être bien prudent. C'est facile de se faire exploiter

Objectif 3 : enjeux

Charge du bénévolat

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Base ponctuelle, lourdeur émotive, soutien	[C'est sur une base ponctuelle]. Ça répond à mon besoin. En en faire à temps plein de [ce type de bénévolat] là je ne suis pas sûr qu'on résiste longtemps. Parce que c'est des situations pénibles [...], c'est scandalisant par ce que les gens ont fait vivre à des personnes âgées, alors c'est bien d'avoir ça à temps partiel parce que sinon à un moment donné ça demanderait trop de soutien. [...] Ne faire que ça, je ne suis pas sûr que je résisterais longtemps
Lisette, entre 60 et 65 ans, Commis de bureau, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Caractère ponctuel du bénévolat	On m'avait demandé d'être bénévole dans le programme de lutte contre la maltraitance, mais il n'y a pas eu beaucoup de bénévolat à faire. Puis ça serait intéressant d'avoir plus de réunions d'informations

			[mais ça vous démotive parfois]. Non pas vraiment. Si c'était un travail peut-être que j'aurais besoin de plus de stimulation, moi je suis là des fois juste pour aider un peu. Non. Ça ne me dérange pas
Pierrette, entre 60 et 65 ans, ancienne propriétaire d'une petite entreprise, organisme 1	Moins d'un an	Caractère ponctuel du bénévolat	Quand on s'engage comme bénévole, c'est occasionnel. Moi c'est ça que j'aime. Je ne me verrais pas faire du bénévolat à toutes les semaines, cela serait trop accaparant
François, entre 60 et 65 ans, préposé aux bénéficiaires à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Caractère ponctuel du bénévolat, baisse de demandes	L'année dernière si on parle de janvier à janvier précédent, on en a peut-être fait, je ne sais pas, dix [activités de sensibilisation dans l'année], moins de une par mois. Il y a eu une espèce de baisse de demandes, je ne sais pas pourquoi
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Caractère ponctuel du bénévolat, aimerait en faire un peu plus	[Est-ce que ça vous démotive parfois le fait qu'il n'y ait pas beaucoup de conférences?]. Bien, je comprends la situation. C'est sûr que j'aimerais en faire un peu plus
Yvette, entre 65 et 70 ans, infirmière communautaire à la retraite	Entre 5 et 10 ans	Période plus active que d'autres	Habituellement pour mon bénévolat c'est très actif au printemps et à l'automne. Et puis durant l'été puis l'hiver c'est très calme
Louise, employée d'une commission scolaire à la retraite	10 ans et plus	Grande charge de bénévolat	Mes heures de travail [bénévole] étaient rendues à soixante-dix heures par semaine [...] C'est très exigeant
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Beaucoup de temps et d'investissement	Mon bénévolat me demande beaucoup de temps, beaucoup de démarches, beaucoup de patience. Ça peut être [accaparant] parce qu'on peut se laisser envahir des fois
Pierre, entre 60 et 65 ans, employé-cadre d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Grande charge de bénévolat	Dans les bénévoles je pense que je suis le seul qui en donne autant.
Marcel, plus de 80 ans, psychoéducateur à la retraite, programme 2	Entre 5 et 10 ans	Caractère ponctuel du bénévolat	J'ai été prêté pour à peu près cinq résidences en tout et partout, pour les [activités de sensibilisation], j'ai dû participer à une douzaine de rencontres, dans les cinq ans

Disponibilité des bénévoles ou liberté, responsabilité morale

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Disponibilité des bénévoles, limites, responsabilité	Et vous savez, l'important dans tout ça quand je vois tout mon cheminement et toute mon implication. L'important de base, il faut se trouver du temps pour nous. Alors c'est pour ça que ma santé est très bonne physiquement et moralement. Donc je peux me permettre, Merci bon Dieu, de donner aux autres ce que j'ai.
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Disponibilité des bénévoles, responsabilité, importance	C'est sûr que le mot « bénévolat » déjà dans le contexte aujourd'hui... les gens sont beaucoup plus centrés sur leur moi. Le bénévolat est plus difficile à trouver. Les gens sont préoccupés par d'autres choses [...]. C'est dommage. Quand bien même que ça serait une heure semaine ça serait déjà beaucoup [...], parce que le bénévolat c'est la pierre angulaire, c'est la base de tout. Pour la communauté, le bénévolat c'est très très important
Pierrette, entre 60 et 65 ans, ancienne propriétaire d'une petite entreprise, organisme 1	Moins d'un an	Caractère ponctuel du bénévolat	Quand on s'engage comme bénévole, c'est occasionnel. Moi c'est ça que j'aime. Je ne me verrais pas faire du bénévolat à toutes les semaines, cela serait trop accaparant
Claudette, entre 65 et 70 ans, enseignante au primaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Responsabilité morale, obligation	Les bénévoles que j'ai connus, je ne sais pas si ces gens-là étaient comme ça dans leur travail, probablement. Mais on dirait que plus ils en font, plus ils veulent en faire. Ils n'ont pas de limites. On sent une obligation. Moi je sens une obligation dans le bénévolat. Je ne sais pas si c'est une obligation personnelle. Une obligation qu'on se donne parce qu'il n'a personne qui nous oblige à le faire. C'est difficile à expliquer hein. Mais je pense que ça doit dépendre de la personnalité intrinsèque. Ça veut dire que dans notre

			travail avant on était comme ça aussi. On n'était pas juste by the book. On voit des gens comme ça dans leur travail qui en font plus, ils en donnent plus que le client en demande.
Lisette, entre 60 et 65 ans, employée de bureau à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Liberté, temps pour soi	Je fais du conditionnement physique, donc des fois il y a beaucoup de choses à l'organisme puis je voudrais participer, mais moi je me dis bien c'est important de rester un peu physiquement alerte, pour continuer [...] puis d'autres fois bien je prends des petits congés
Annette entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Disponibilité, limites	mes [visites à domicile] quand j'y vais une fois par semaine, c'est supposé être une heure. J'y vais pour une heure, je n'y vais va pas pour deux. Bon tu sais, il y a des fois que je vais rester dix minutes plus tard, y en a des fois que j'ai des engagements je vais partir dix minutes plus tôt... Mais en général c'est une heure que je passe avec eux puis des fois on est en plein milieu d'une bonne conversation bien on va continuer la prochaine visite
Henri, entre 55 et 60 ans, policier à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Disponibilité, responsabilité morale	Si une personne veut avoir des conseils, veut profiter de l'expertise que j'aie bien ça va me faire plaisir de lui donner l'information [...] C'est un peu ce que j'ai fait dans toute ma carrière. Je n'ai jamais refusé un appel chez moi même en congé

Lourdeur émotive

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Lourdeur émotive	[Mon engagement dans la lutte contre la maltraitance], c'est sur une base ponctuelle. Ça répond à mon besoin. En faire 100 % de ça je ne suis pas sûr qu'on résiste longtemps. Parce que c'est des situations pénibles, c'est scandalisant par ce que [les auteurs de maltraitance] ont fait vivre à des gens, alors c'est bien d'avoir ça à temps partiel [...], ça va, mais faire juste ça, je ne suis pas sûr que je résisterais longtemps
Louise, entre 60 et 65 ans, employée d'une commission scolaire à la retraite, organisme 3	Entre 2 et 5 ans	Lourdeur émotive, charge du bénévolat, impuissance	« Je ne suis pas complètement isolée là, mais c'est moi qui me soutiens. Je suis bien fatiguée parce que des fois je suis dépassée par les événements aussi. Lorsque ce sont des enfants qui font de maltraitance physique ou psychologique. Je trouve ça plus difficile parce que les personnes pleurent au téléphone là, qu'elles ne veulent pas dénoncer parce qu'elles ont peur d'avoir plus de représailles [...] Tout ça ce sont des choses qu'on n'a pas de solutions comme telle à proposer aux personnes.
Claudette, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Assister les animateurs	J'assiste les conférenciers lors des activités de sensibilisation. J'ai dit à la directrice que parler en public, ça ne m'intéresse pas. C'est trop stressant. Moi j'ai fait ça toute ma vie enseigner. Je le sais que c'est demandant de se préparer, de donner la bonne information, je ne veux pas rentrer là-dedans.
Annette entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Limites du rôle	Je ne peux pas leur dire quoi faire, je peux juste suggérer des pistes. Parce que moi je ne suis pas engagée comme professionnelle dans le système. Donc moi je peux suggérer des pistes qu'ils pourront prendre. Je pourrais même chose que j'ai déjà faite, les aider à trouver les numéros de téléphone [...] Mais ce n'est pas à moi de retourner chez eux pour les aider, ça m'impliquerait trop. Il faut que je connaisse le rôle que j'ai; j'ai un rôle de les aviser, et peut-être de leur donner des pistes, mais à part de ça, moi c'est le rôle de quelqu'un d'autre de prendre la relève
Danielle, entre 55 et 60 ans, éducatrice spécialisée à la retraite, organisme 1	Entre 2 et 5 ans	Limites du rôle	Mon rôle premier quand je fais des [activités de sensibilisation] c'est d'être là pour les gens d'aller leur parler puis d'essayer de les accueillir [...]. Les bénévoles ça reste pas toujours des bénévoles [qui ont des limites], tu sais ils sont là pour présenter, pour sensibiliser, pour accueillir et aussi pour référer.

Délimitation liée à l'expérience et aux compétences des bénévoles

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Limite du rôle de la bénévole, traitement de l'information confidentielle	Il y a toute la question de la confidentialité puis comment on travaille ensemble. [...]. Quand on rencontre des gens puis qu'on les aide, bien il y a des bouts qu'on n'a pas besoin de savoir [nous les bénévoles]. Donc il faut arrêter les gens quand ils nous donnent des informations
Lisette, entre 60 et 65 ans, commis de bureau à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Limites liées au rôle de la bénévole, connaissance juridique	J'aurais aimé ça [faire plus d'accompagnement individuel en maltraitance], pour aider les gens, mais moi je pense que j'ai une limite. Il faut quand même des connaissances juridiques pour essayer d'aider ces gens-là
Thérèse, entre 60 et 65 ans, enseignante à la retraite, organisme 1	Moins d'un an	Pas encore habituée, cas trop lourds, référer, connaissance de la clientèle	Peut-être [que je pourrais faire] de l'écoute téléphonique, peut-être animer. Mais si j'arrive avec des cas trop lourds, ça je vais avoir peur. Je ne suis pas ferrée, c'est sûr que ma job c'est de référer, mais où référer? À qui? C'est ça que je veux que ça soit solide dans ma tête. Parce que c'est pas moi qui va accompagner pour l'instant, je ne suis pas encore habituée au monde des personnes âgées

Délimitation liée à la protection des actes professionnels et imputabilité des bénévoles à l'organisme

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 55 et 60 ans, directeur d'organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Protection des actes professionnels	Je n'ai pas d'ordre professionnel qui me protège, donc il faut que je fasse des choses qui ne me nuisent pas puis qui ne nuisent pas à la personne aînée
Lisette, entre 60 et 65 ans, commis de bureau à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Protection des actes professionnels	C'est un peu le genre de bénévolat que je pouvais faire, pas plus par exemple, pas selon la loi pour faire ça puis il ne faut pas faire ça
Marcel, entre 80 ans et plus, psychoéducateur à la retraite, programme 2	Entre 5 et 10 ans	Protection des actes professionnels Délimitation	J'ai la quasi-certitude qu'on est couvert mur à mur par une assurance, comme bénévole. Est-ce que pourrait dire j'étais allé à une réunion, y m'ont donné tel conseil, puis je l'ai fait puis je trouve qui m'ont mal conseillé puis je fais une poursuite. Je pense moi que [l'organisme] nous couvre mur à mur, dans la mesure qu'on reste dans des règles de bénévole
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Protection des actes professionnels	On a nos limites comme bénévoles. Légalement, on ne peut pas aller plus loin. Nous on est là pour aviser, pour sensibiliser.

Professionalisation et compétences des bénévoles

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Jacques, entre 65 et 70 ans, directeur d'un organisme communautaire à la retraite, programme 1	Entre 2 et 5 ans	Bagage professionnel	Mon travail faisait que [...] je m'impliquais dans le quartier où je travaillais. [Vous étiez directeur d'un centre communautaire]...
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	Plus de 10 ans	Expertise des bénévoles	On a un système intégré verticalement avec toutes sortes de savoir-faire chez les aînés [bénévoles] auxquels on peut faire appel
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Expertise des bénévoles, bagage professionnel	Parce que chaque dans l'organisme, les bénévoles [qui mettent à profit leur bagage professionnel] [...]. Donc c'est notre expertise de travail qui fait que notre richesse à l'organisme
Yvette, entre 65 et 70 ans, infirmière communautaire à la retraite, programme 2	4 ans et demi d'engagement bénévole	Expertise des bénévoles, bagage professionnel	J'ai travaillé quatre ans en santé sécurité au travail [comme infirmière communautaire]. La plupart de mon expérience là c'est en santé communautaire, en animation pour la prévention des problèmes de santé. C'est pour ça que ça m'a intéressée à, quand j'ai pris ma retraite, j'avais vu dans le journal, qu'il cherchait des bénévoles [pour animer des activités de sensibilisation à la maltraitance.]. Je suis bilingue, donc c'est moi qui assure l'animation des groupes anglophones.

Manque de ressources et instrumentalisation des bénévoles

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Louise, employée d'une Commission scolaire à la retraite, organisme 3	Plus de 10 ans	Pas de subventions	Avant il y avait des chargées de projet rémunérées qui travaillaient avec moi. Mais l'organisme n'a plus de subventions, il y a juste moi comme bénévole
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Manque de ressources des organismes	Au début quand le programme a commencé c'était l'organisme qui trouvait des places pour aller faire des activités de sensibilisation. Ils m'appelaient pour dire bon bien on va vous livrer l'équipement pour la présentation c'est-à-dire le projecteur, et c'est à telle place, à telle heure, est-ce que vous êtes disponible? Puis ça va être avec tel policier [...]. Mais depuis un bout ça a comme diminué beaucoup. Ils ont manqué d'argent puis à un moment donné les intérêts vont ailleurs

Recrutement des bénévoles

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Recrutement difficile	Il y a un certain temps, il y a à peu près six, sept ans on dirait que c'était beaucoup plus facile de mettre une annonce dans les journaux, déterminer un peu ce qui fonctionnait pas et trouver un bénévole qui pouvait dire bien oui je pourrais te donner un coup de main, qui se présentait volontairement. On trouvait du monde intéressant et là ils vieillissent
Gilles, entre 65 et 70 ans, commis-voyageur à la retraite, programme 2	Moins d'un an	Recrutement via un regroupement	Ça fait assez longtemps que je suis membre de la FADOQ puis je reçois le journal de la FADOQ mensuellement, puis c'était écrit dedans qu'Aînés Avisés [cherchait des bénévoles]. J'en ai entendu parler fait que j'ai téléphoné ici puis j'ai parlé avec [le coordonnateur] puis il m'a dit ce qui se passait là-dedans, comment ça se passait puis ce qu'il fallait faire et que ça m'a tenté puis j'ai dit « je veux tenter l'expérience puis j'ai bien aimé ça ».
Annette, entre 65 et 70 ans, adjointe administrative à la retraite, programme 2	Plus de 10 ans	Recrutement via un autre organisme	J'étais déjà bénévole au CSSS. Il n'y avait plus de bénévolat, donc ils m'ont trouvé une autre place puis j'ai accepté, j'ai trouvé ça intéressant

Formation des bénévoles

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Louise, employée d'une commission scolaire à la retraite, organisme 3	Plus de 10 ans	Formation reçue par le Commissaire aux plaintes	J'ai reçu des formations venant du Commissaire aux Plaintes et de la Table Abus, de différents organismes là, le Centre d'Accompagnement aux Plaintes [vient] régulièrement nous donner des conférences, le Commissaire aux Plaintes

Collaboration intersectorielle, travail d'équipe et engagement bénévole*Collaboration intersectorielle*

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Pauline, entre 65 et 70 ans, Directrice scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Collaboration intersectorielle	L'organisme peut sortir un aîné maltraité de son logement en collaboration avec l'urgence sociale
Maurice, 80 ans et plus, ingénieur à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Collaboration intersectorielle	J'ai collaboré avec la Commission des droits de la personne dans plusieurs dossiers
Lucie, entre 60 et 65 ans, enseignante en adaptation scolaire à la retraite, organisme 2	Entre 2 et 5 ans	Collaboration intersectorielle, avocate	J'ai rencontré une avocate avec [un] monsieur qui était en situation de maltraitance
Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite	Entre 2 et 5 ans	Bonne collaboration intersectorielle	Une dame qui vient me voir, elle se présente, et elle me disait qu'elle s'occupe des personnes vulnérables en état d'urgence. Ce n'est pas une policière, mais elle est comme un agent d'intervention. Et elle m'a donné un coup de main pour la conférence, spontanément ça été extraordinaire!

Angèle, entre 65 et 70 ans, conseillère municipale à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Représentation du rôle du policier, aspect humain	Les policiers s'impliquent beaucoup plus au niveau communautaire. Là c'est un plus et Dieu merci. Parce qu'on voit tellement d'image de policiers comme étant un monsieur à Ticket Quand on voit l'aspect humain d'un policier je trouve ça bien. Quand ils voient la policière tellement sympathique et qui était vraiment humaine, les personnes âgées se sentent en confiance
---	------------------	---	--

Présence de propriétaires de résidence lors d'activités de sensibilisation

Bénévole	Expérience LCMA	Résumé	Citation
Gilles, entre 65 et 70 ans, commis-voyageur à la retraite, programme 2	Entre 2 et 5 ans	Présence de propriétaires de résidence	J'aimerais apporter un bémol dans ça moi quand on fait une séance dans une résidence pour personnes âgées c'est difficile pour les gens qui assistent à la séance de parler ou de faire une mini plainte si vous voulez quand le propriétaire est là, dans la séance. Parce qu'il y a des gens y ont des choses à dire et y se passe là puis y osent pas en parler quand le propriétaire est dans la salle. Donc quand c'est une personne seule bien c'est plus difficile pour eux, ils ne veulent pas dénoncer parce qu'ils ont peur de subir les conséquences par la suite

ANNEXE VI

MATRICES D'ANALYSE D'ENTREVUES AVEC LES COORDONNATEURS ET ARBRE DE CODIFICATION

Objectif 2 : Motivations des bénévoles

Motivations personnelles

Notoriété de l'organisme

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Laurence	Programme 2	Notoriété de l'organisme	Les bénévoles adorent travailler à l'organisme [en raison de sa notoriété].

Temps occupé, rempli, grâce au bénévolat

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Suzanne	Programme 2	Projet pour occuper son temps	Il y a des personnes âgées qui veulent faire du bénévolat. Elles cherchent, dans le fond, un projet en particulier pour occuper leur temps, donc [elles] sont ouvertes [à s'engager dans la lutte contre la maltraitance]. Tant mieux!
France	Organisme 2	Occupation du temps	Moi, de ce que j'entends des gens qui s'engagent dans notre organisme, ils disent : « Ah bien là, j'avais du temps de libre. Je voulais faire quelque chose. »

Transmission de l'information

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Suzanne	Programme 2	Transmission d'information	Les bénévoles sont motivés par un besoin de transmission d'information. Donc transmettre l'information à leurs pairs, tout ça, c'est important pour eux.

Motivations altruistes

Amour d'autrui, volonté d'aider l'autre, préoccupation pour les personnes vulnérables

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Jean	Programme 1	Bénévole soucieux	C'est pas pour rien que [les personnes âgées] font du bénévolat. La règle générale, quand tu les passes en entrevue... Ils ont déjà fait du bénévolat pour la Maison du Père; ils ont déjà fait du bénévolat, tu sais, d'entraide à la Popote Roulante. Ce sont des gens qui sont soucieux d'apporter du bien-être aux autres Puis, tu le vois aussi quand tu passes une entrevue, là, y'en a qui sont trop exubérants, qui voudraient sauver l'humanité.
Julie	Organisme 1	Vouloir aider	Les bénévoles s'engagent parce qu'ils veulent aider les personnes âgées.

Don de temps pour la cause

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Laurence	Programme 2	Donner du temps pour la cause	Ils tiennent à mettre du temps, à donner du temps pour cette cause-là.

Préoccupation pour le problème social de la maltraitance et responsabilité morale

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Suzanne	Programme 2	Préoccupation pour le problème social de la maltraitance	Parfois, les bénévoles ont été témoins de situations de maltraitance au cours de leur parcours professionnel. Donc ce n'est pas parce qu'y sont à la retraite qu'y veulent arrêter d'en parler
Julie	Organisme 1	Préoccupation pour le problème social de la maltraitance	Les bénévoles qui ont été recrutés, ce sont des gens qui sont touchés par la problématique. Puis, dans le fond, ils se sont dit : « Bien, peut-être qu'avec mon bagage professionnel, je pourrais être utile pour cette problématique-là. »
Laurence	Programme 2	Préoccupation pour le problème social de la maltraitance	La maltraitance, les bénévoles sont touchés par le sujet; y'a aussi qu'ils veulent se coller à l'organisme. Ils trouvent que c'est un organisme qui est très, très présent pour le sujet des personnes âgées et au niveau des droits, de la défense des droits. Oui, ça ressemble à ça, vraiment le sujet, la maltraitance et la fraude. Ils ont soit vécu des situations où, dans leur travail, y'ont de l'expérience à propos du sujet et l'organisme en soi.

Fabien	Programme 2	Intérêt personnel, pas nécessaire d'être touché personnellement par la problématique	C'est une belle cause, essayer de travailler pour contrer la maltraitance plutôt que d'aller plier des vêtements à Saint-Vincent-de-Paul. Je pense qu'ils ont de l'intérêt pour la cause, oui, mais [ils ne sont] pas touchés dans leur vécu personnel nécessairement. C'est de vouloir faire leur part pour [prévenir la maltraitance].
--------	-------------	--	--

Interdépendance

Réciprocité entre soi et l'autre, par et pour les personnes âgées

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Jean	Programme 1	Par et pour les personnes âgées, cheveux blancs	Donc, dans les trois prochaines années qui suivront, moi, j'ai l'intention de former des bénévoles à ce qu'eux donnent des conférences sur la maltraitance. Puis, tu sais, quand ça vient d'une personne plus jeune... Moi, j'ai les cheveux blancs, fait que ça passe bien, quand c'est blanc. Mais, tu sais, si ça vient d'un aîné qui s'adresse à des aînés, les personnes âgées ne reçoivent pas ça de la même façon.
Sylvie	Programme 2	Réciprocité, par et pour les personnes âgées	Dans les activités de sensibilisation, les personnes âgées s'attendent à avoir quelqu'un de leur âge avec qui échanger.
France	Organisme 2	Réciprocité, même âge, vécu	Au début, [le fondateur de l'organisme] voulait des gens retraités, d'un certain âge. Quand les [personnes âgées] voyaient arriver des gens d'un certain âge, ça les rassurerait de voir que c'était des gens dans le même âge, puis qu'y ont du vécu [parce que les personnes âgées] seraient plus ouverts à raconter leurs histoires.
Fabien	Programme 2	Pas nécessaire d'avoir vécu de la maltraitance	Les bénévoles ne se sentent pas concernés, dans le sens qu'ils le vivent personnellement, mais, dans le fond, ils trouvent que c'est un enjeu important, [que] c'est quelque chose qu'y ne faut pas tolérer, ça, oui. Mais j'en ai pas un qui m'a parlé [d']avoir été victime, y'ont pas un dénominateur commun d'avoir eu quelqu'un dans leur entourage qui a été victime [...].

Expériences personnelles et professionnelles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Laurence	Programme 2	Expériences professionnelles	Ça va de soi... Quand [les gens] voient que c'est en prévention de la maltraitance et de la fraude, c'est souvent des professeurs retraités qui vont appliquer comme bénévoles. Ou des gens qui ont de l'expérience au niveau financier, au niveau du droit aussi, des droits de la personne. On ne l'évoque pas dans l'offre nécessairement, mais ça va de soi que ce sont des gens qui ont de l'expérience là-dedans qui vont appliquer [pour faire du bénévolat dans la lutte contre la maltraitance].
Julie	Organisme 1	Expériences professionnelles	Le genre de critère qu'on peut demander, c'est d'avoir quand même un bagage professionnel, comme... [une de nos bénévoles] est notaire.

Interdépendance entre le bénévole et l'organisme, soutien apporté aux bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Fabien	Programme 2	Relation avec le coordonnateur, soutien aux bénévoles	Mes bénévoles, je travaille avec eux... Mais c'est important pour moi de les aimer pour avoir le goût de les rappeler, pour faire le suivi avec eux, pour qu'ils sentent que je suis authentique, que je suis honnête quand je prends de leurs nouvelles, puis que je m'inquiète. Pour moi, c'est important que mon bénévole soit à l'aise, comme ça. Si le bénévole a des problèmes avec son fils qui a été hospitalisé par exemple, c'est important que je puisse les supporter, puis les « crinquer » pour avoir un <i>input</i> de continuer parce que c'est demandant, le bénévolat. On n'a pas le goût qu'ils lâchent à première occasion... Mais s'ils se sentent supportés, quand ils ont des difficultés, par [le coordonnateur], le sentiment d'attachement au bénévolat, bien, il est encore plus fort parce que ce n'est pas juste une corvée, tu sais. Tu sais, on peut redonner aussi.

Jean	Programme 1	Relation avec le coordonnateur, soutien aux bénévoles	Chacun de nos bénévoles est différent. Il y en a qui ont leurs propres problèmes de santé, ou familiaux [...]. Ça les amène, des fois, à s'ouvrir justement, puis à se confier à nous [...]. On est à l'écoute si le chat du bénévole est malade, puis que ça affecte la personne, puis qu'y vient se confier à toi. Faut avoir de l'écoute, faut être là, faut être disponible.
------	-------------	---	--

Vulnérabilité des bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Jean	Programme 1	Vulnérabilité des bénévoles, émotion	On ne veut pas que nos bénévoles, tu sais, arrivent chez eux, puis qu'y soient affectés par ça [des situations de maltraitance], tu sais... Parce que c'est sûr que, même en tant qu'intervenant, même avec la policière avec qui je travaillais, là, des fois, on sortait d'une intervention quelque part, puis on pleurait les deux parce que ça venait nous chercher. On est des êtres humains, n'est-ce pas?

Reconnaissance des bénévoles

Remboursement, compensations, cadeaux

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Julie	Organisme 1	Remboursement	Les bénévoles qui vont œuvrer pour nous, c'est sûr qu'on les paie pas, mais on va dédommager quand même pour le kilométrage qu'y vont avoir à faire. Donc, au moins, ça compense pour les déplacements, tout ça. C'est quand même une certaine forme de reconnaissance aussi qu'on peut leur apporter parce que ça coûte cher, l'essence, puis il y en a qui viennent de loin.
France	Organisme 2	Carte d'anniversaire	J'ai décidé de faire un brunch, j'ai invité tous les bénévoles. On est allés dans un restaurant. Je leur ai offert un certificat, puis j'ai inscrit les années de service [sur le certificat].
Jean	Programme 1	Activité, tarifs préférentiels	Tu sais, on gratifie le travail [des bénévoles aussi]. C'est très important qu'ils sentent que ce qu'ils ont fait c'était bien fait, puis c'était bon, c'était ce qu'on s'attendait d'eux. Puis, nous, on fait beaucoup d'activités, des sorties, comme à la cabane à sucre, aux pommes l'automne. Puis, habituellement, quand il y a des activités, les bénévoles ont toujours un prix préférentiel lorsqu'il y a des frais.
Sylvie	Programme 2	Gâteries, prendre soin	Nos bénévoles, peu importe le programme, sont toujours très gâtés. Il y a des dîners reconnaissance, des formations, des cadeaux... On les traite aux petits oignons.
Laurence	Programme 2	Activité de loisirs, reconnaissance	On organise, en octobre, une activité de reconnaissance, donc, qui se passe à [la montagne]. Les bénévoles sont invités à un pique-nique [...]; je leur paie la traite [...]. En tout cas, moi, je trouve que c'est une forme de reconnaissance.
Suzanne	Programme 2	Cartes de Noël	On envoie une carte de Noël chaque année à nos bénévoles.

Reconnaissance des organismes envers les bénévoles et soutien du rôle, interdépendance

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Jean	Programme 1	Soutien à apporter aux bénévoles	On est à l'écoute si le chat du bénévole est malade, puis que ça affecte la personne, puis qu'y vient se confier à toi. Faut avoir de l'écoute, faut être là, faut être disponible.
Fabien	Programme 2	Soutien à apporter aux bénévoles, interdépendance, <i>care</i>	On n'a pas le goût qu'ils lâchent à première occasion... Mais s'ils se sentent supportés, quand ils ont des difficultés, par [le coordonnateur], le sentiment d'attachement au bénévolat, bien, il est encore plus fort parce que ce n'est pas juste une corvée [...]. Je suis la personne qui leur demande des rapports, [...], mais, en échange, ils me donnent tellement que je me dis que c'est la moindre des choses si je peux être proche d'eux, puis d'avoir la complicité, puis rester tout le temps ouvert : « Appelez-moi... Appelez-moi ou venez au bureau. Moi, c'est porte ouverte. Gênez-vous pas, passez me voir. » Moi, je trouve ça important [...]. Ça a l'air de quelque chose qui est très apprécié des participants, à savoir que, non, non, c'est parce que vous êtes pas là pour moi, moi, je suis là pour vous, puis vous m'aidez à faire quelque chose

Julie	Organisme 1	Soutien du rôle	Dans le cadre d'une rencontre, je vais établir avec la bénévole l'endroit où aller animer, où aller former. On va regarder le matériel ensemble, qu'est-ce qui doit être utilisé comme outil, puis aussi toute la logistique technique, dans le fond, de préparation. Puis, après ça, bien, il y a toujours un échange, sans que ce soit nécessairement une rencontre formelle entre la personne qui a été animer puis moi, pour savoir comment ça a été. Ça fait l'évaluation, entre autres, un petit peu là... Comment ça s'est déroulé? Il y avait combien de participants? Est-ce que les [...] Puis, des fois, ça nous permet juste, dans le fond, de réajuster ou de corriger ou de bonifier nos activités pour une prochaine fois.
Sylvie	Programme 2	Soutien du rôle, écoute	Un bénévole a toujours besoin de parler, de jaser de son quotidien de bénévole. Je pense que c'est important, au niveau de la reconnaissance, d'organiser des rencontres aux deux, trois mois minimalement, pour parler avec nos bénévoles, tout simplement parler de leur quotidien dans leur bénévolat, parler du programme et de répondre à leurs questions.
Laurence	Programme 2	Soutien du rôle	Il faut être à l'écoute de nos bénévoles et les remercier souvent.

Manque de reconnaissance, instrumentalisation du bénévole (les outsiders du care [Tronto, 2009])

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Julie	Organisme 1	Charge de travail de l'intervenante, certaine instrumentalisation des bénévoles	Durant le temps que j'anime [des activités de sensibilisation] avec d'autres bénévoles, bien, je ne peux pas animer [d'autres] activités s'il y a une demande, alors les bénévoles qu'on a présentement peuvent faire ces activités-là, que moi je ne peux pas faire. [Lorsque vous avez des bénévoles, ça enlève de la lourdeur à votre travail?] C'est-à-dire que ça nous permet de faire autre chose...
Fabien	Programme 2	Rôle figuratif des bénévoles	Dans l'activité de sensibilisation [...], c'est beaucoup la policière qui arrive avec ses exemples, qui va faire du un sur un comme ça. Donc, les bénévoles ont un rôle très difficile, un rôle figuratif. C'est quand même assez limité.

Reconnaissance de l'apport essentiel des bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Fabien	Programme 2	Reconnaissance de l'apport essentiel des bénévoles	Je pense que, surtout, la nouvelle génération de bénévoles est intelligente. Elle veut partager, elle veut faire ce qu'elle veut, puis je pense qu'il faut l'écouter, faut l'impliquer. Le bénévole, c'est comme n'importe quel employé : il y a des bouts le fun, il y en a plus ordinaires... Effectivement, il y a une tendance à regarder à d'autres places, je trouve. [...] Moi, je me dis [qu']y a tellement de potentiel... Je regarde du côté retraités : jamais les retraités ont été aussi en forme au moment de leur retraite, ont eu autant de compétences. Peut-on les accrocher pour essayer de partir les choses, pour favoriser la prise en charge de la communauté par elle-même? Au lieu de dire : « Ah! Bien, tu veux donner du temps? Bien, parfait, j'ai besoin de quelqu'un pour faire de l'accompagnement transport à l'hôpital. »
Julie	Organisme 1	Reconnaissance de l'apport essentiel des bénévoles	Il y a des bénévoles qui veulent être sollicités d'une façon régulière, pas juste au mois ou aux six mois, donc... C'est un défi <i>sur lequel</i> on est confrontés, on a le défi de les solliciter, ces bénévoles-là, de ne pas les perdre, parce qu'on a des bénévoles avec des expertises extraordinaires. Il faut juste essayer de trouver une façon de les solliciter davantage pour pas perdre leur intérêt.

Objectif 3 : enjeux

Soutien apporté aux bénévoles et manque de ressources

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Fabien	Programme 2	Manque de temps pour soutenir les bénévoles	J'aimerais organiser des rencontres d'échanges entre les bénévoles, mais je manque de temps. Je me tape sur les doigts.

Julie	Organisme 1	Manque de temps pour soutenir les bénévoles	Ce sur quoi on souhaiterait, dans le fond, peut-être miser davantage, c'est peut-être organiser des rencontres thématiques ou des rencontres d'échange entre tous les bénévoles, faire des rencontres pour justement créer un sentiment d'unité. Mais c'est sûr que ça demande du temps. Ça demande aussi de la gestion, de coordonner ce genre de rencontres-là, et, présentement, je suis toute seule pour le faire.
Laurence	Programme 2	Manque de temps pour la formation des bénévoles	La formation continue, c'est sûr qu'on aimerait toujours en avoir. Mais, tu sais, en offrir à nos bénévoles, cela serait peut-être un plus à améliorer. [C'est limité] parce que, nous, on a des heures un peu restreintes, là. J'ai peut-être une journée/semaine à coordonner des séances, mais, penser à la formation continue, ça serait peut-être à améliorer, là.

Charge du bénévolat

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Fabien	Programme 2	Bénévolat sur une base ponctuelle	La réalité, c'est qu'on a formé un gros groupe [de bénévoles], mais, comme le programme, ça va durer quelques années, ils n'ont pas été beaucoup à faire vraiment des conférences. Il y a des bénévoles qui n'ont pas encore donné de conférence; il y en a qui en ont donné juste une fois.
Julie	Organisme 1	Bénévolat sur une base ponctuelle	Parfois, il y a des gens qui viennent nous voir, puis qui nous disent : « Ah, moi, je suis touché par la problématique. J'aime les personnes âgées, je veux leur venir en aide. » Mais il y a beaucoup de gens qui ont le goût de faire du bénévolat d'une façon régulière, et pas juste ponctuelle. Mais, là, c'est sûr qu'à ce moment-là, je leur dis : « Bien, peut-être qu'on n'est pas nécessairement l'organisme qui va répondre à [vos] besoins. » Tu sais, le bénévole qui veut être actif régulièrement, faire tant d'heures par semaine... À notre organisme, le bénévolat se fait vraiment sur une base ponctuelle.
France	Organisme 2	Bénévolat sur une base ponctuelle	C'est ça, puis on en parle souvent avec les autres organismes. C'est de plus en plus difficile d'avoir des bénévoles. Les bénévoles, ce qu'ils veulent aujourd'hui, c'est d'avoir un horaire de bénévolat. Moi, j'en faisais dans un hôpital : c'était toujours telle journée de telle heure à telle heure. Mais, dans un organisme comme ici, on ne peut pas le faire... [C'est sur une base ponctuelle.]
Jean	Programme 1	Bénévolat sur une base ponctuelle	On a changé un peu notre approche au sujet des bénévoles. On utilise plutôt des bénévoles qui font autre chose déjà [dans notre organisme]. Pour motiver [les bénévoles qui s'engagent dans la lutte contre la maltraitance], il faut qu'il y ait des situations de maltraitance. Sinon, ils se démotivent, puis quelqu'un qui a le goût de faire du bénévolat, il va aller ailleurs si tu ne l'appelles pas.

Disponibilité des bénévoles versus liberté

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
France	Organisme 2	Disponibilité des bénévoles	[Il y a des bénévoles qui sont plus disponibles que d'autres?] Oui, dépendamment des âges, il y en a qui [sont moins disponibles]. Il y en a qui ont des petits-enfants à mon âge. Alors, eux autres, y veulent s'occuper de leurs petits-enfants...
Suzanne	Programme 2	Disponibilité des bénévoles	Les bénévoles n'aiment pas être encadrés dans un horaire. Il faut faire attention. [Quand le bénévole n'est pas disponible, c'est moi qui anime l'activité.]

Lourdeur émotive

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Jean	Programme 1	Lourdeur émotive	On ne veut pas que nos bénévoles, tu sais, arrivent chez eux, puis qu'y soient affectés par ça [des situations de maltraitance], tu sais... Parce que c'est sûr que, même en tant qu'intervenant, même avec la policière avec qui je travaillais, là, des fois, on sortait d'une intervention quelque part, puis on pleurait les deux parce que ça venait nous chercher. On est des êtres humains, n'est-ce pas?
France	Organisme 2	Lourdeur émotive	C'est pas tous les bénévoles qui veulent faire de l'intervention individuelle [avec des personnes âgées maltraitées]. Il y en a qui ne sont pas capables. Il y en a qui ont pas ça en eux. Ils vont pleurer.

Formation des bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Julie	Organisme 1	Formation sur mesure, selon les besoins	Ça dépend de ce que le bénévole veut faire chez nous. Par exemple, le notaire qui désire être bénévole, ça va être comme... seulement dans le contexte de donner de l'information sur des procurations, testaments, mandats en cas d'incapacité. Fait que, ce bénévole-là, on ne l'oblige pas comme tel à suivre la formation sur la maltraitance envers les personnes âgées, sur le rôle du bénévole, puis sur la relation d'aide. Parce que, ce qu'on lui demande à ce bénévole-là, c'est vraiment spécifique à sa profession. On lui demande pas autre chose.
France	Organisme 2	Formation à développer	Je suis en train de monter un programme pour les bénévoles [...]. C'est important qu'on les forme du début [...]. Ça, c'est vraiment quelque chose à développer.
Jean	Programme 1	Formation sur le savoir-être	Les bénévoles ont reçu des formations sur comment agir, comment être avec les personnes âgées qui sont fragilisées par ces événements-là [la maltraitance].
Sylvie	Programme 2	Formation provinciale	La formation [est offerte par le provincial]. Quand les bénévoles reviennent de la formation, ils sont très satisfaits et en assez bonne maîtrise du programme.
Laurence	Programme 2	Formation provinciale	Les formations des bénévoles sont organisées par le provincial.
Suzanne	Programme 2	Formation provinciale	Dans la formation, c'est sûr qu'on les sensibilise déjà aux thématiques, puis à l'implication [bénévole] qu'on attend d'eux. Donc, moi, dans le fond, quand je leur donne la formation, bien sûr, je leur parle de l'historique du projet. Puis, dans le fond, dans mon introduction aussi, je parle de, bon, c'est quoi la maltraitance. J'en fais la définition. J'échange un peu avec eux. Je leur présente les différents types de maltraitance aussi. Puis, à ça, il y a tout le volet, aussi, fraude... qu'on fait une petite introduction là-dessus, juste pour leur donner une petite base pour être sûrs que tout le monde part au même niveau.
Fabien	Programme 2	Formation provinciale	La formation offerte aux bénévoles, c'est une formation qui est beaucoup sur le contenu [des activités de sensibilisation].

Instrumentalisation des bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
France	Organisme 2	Substitution à un intervenant	J'ai demandé à un bénévole de me remplacer pour un accompagnement individuel. Les bénévoles sont habituellement assez disponibles pour nous dépanner. Parce que, des fois, je ne peux pas être partout.

Délimitation du rôle des bénévoles par rapport à celui des intervenants professionnels

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Fabien	Programme 2	Délimitation par rapport aux policiers, activités de sensibilisation, rôle figuratif	Le rôle des bénévoles, c'est vraiment de la transmission d'information [...]. Parfois, ils vont un petit peu plus loin, mais [...] c'est beaucoup la policière qui arrive avec ses exemples, qui va faire du un sur un comme ça. Donc, les bénévoles ont un rôle très difficile, un rôle figuratif.

Délimitation liée au rôle des bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Jean	Programme 1	Délimitation, mentalité d'intervenant	Il y a des bénévoles qui arrivent en entrevue et qui voudraient sauver l'humanité [...]. Il y en a qui arrivent pour faire du bénévolat, mais ils ont plutôt une mentalité d'intervenants. Ils pensent que c'est eux qui vont faire l'intervention. Alors, il faut leur expliquer que ce n'est pas comme ça que ça fonctionne
Sylvie	Programme 2	Délimitation	Les bénévoles sont des bons bénévoles, mais ils ne sont pas là pour donner des avis personnels. Sauf qu'ils peuvent être incitatifs si quelqu'un se confie à eux pour diriger la plainte vers le policier, questionner le policier ou <i>référer</i> à des organismes d'écoute. Mais, eux, ils n'ont pas à jouer le thérapeute ou le psychologue dans la situation.
Fabien	Programme 2	Délimitation	Les bénévoles jouent un rôle de transmission d'information [dans les activités de sensibilisation]. Des fois, ils vont un peu plus loin. C'est plus la policière [qui anime]. Les bénévoles ont un rôle très figuratif.

Délimitation liée à la protection des actes professionnels

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
France	Organisme 2	Poursuite judiciaire, protection des actes professionnels	Il faut faire attention parce qu'on a nos limites, puis il ne faut pas se mettre dans la misère parce que y'a déjà eu des cas que y'a des gens qui ont voulu nous poursuivre aussi... Donc il faut faire attention [de ne pas impliquer les bénévoles dans ces situations]. Puis, souvent, des cas [de maltraitance] très complexes, on va les travailler à deux [intervenantes], pour se couvrir l'une et l'autre.
Fabien	Programme 2	Protection des actes professionnels, pas d'accompagnement individuel	Parfois, les bénévoles vont un petit peu plus loin, mais, en tant que tel, ça serait dur pour eux de faire des absurdités ou des grossièretés parce qu'il n'y a pas d'accompagnement individuel.

Imputabilité des bénévoles à l'organisme

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Laurence	Programme 2	Code d'éthique à respecter	Les bénévoles se sont engagés à représenter [l'organisme]; donc, c'est sûr qu'il y a un code d'éthique à respecter, puis c'est sûr qu'ils doivent dire de l'information qui est véritable.

Professionnalisation et compétences des bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Julie	Organisme 1	Critère de recrutement, compétences	Le genre de critère qu'on peut demander, c'est d'avoir quand même un bagage professionnel ou une expérience de vie pour que les bénévoles soient en mesure de pouvoir me soutenir [comme intervenante] dans mes interventions individuelles. Donc ce n'est pas juste de dire : « Moi, j'aime beaucoup les personnes âgées, puis la problématique de la maltraitance me touche beaucoup. Je veux aider les personnes âgées. » Dans le fond, nous, les bénévoles qu'on recrute, c'est beaucoup plus que juste être intéressés par les personnes âgées. C'est des bénévoles qui vont être capables de pouvoir animer, donner de la formation ou, moi, me soutenir dans mes interventions individuelles.
Fabien	Programme 2	Accepter l'imperfection	À mon avis, il faut accepter cette petite marge d'erreur là, ça, cette petite imperfection-là, parce [...] qu'au passage, ça permet à certaines personnes qui deviennent bénévoles de s'accomplir dans quelque chose qu'elles aiment, puis qui est valorisant, au lieu des laisser dans des tâches de secrétariat en disant : « Bien, ce n'est pas grave si tu as fait une erreur. »

Collaboration intersectorielle, travail d'équipe et engagement bénévole

Participation des bénévoles à des tables de concertations

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Fabien	Programme 2	Participation marginale des bénévoles sur des tables de concertation	Je dirais que la pratique des bénévoles sur les tables de concertation [en maltraitance] est quand même assez marginale. Et, règle générale, les organisations, il n'y a pas de citoyens qui siègent vraiment sur les comités. Ça pourrait être pertinent, à la limite, pour apporter un certain point de vue, mais ça serait compliqué pour la personne de tomber dans ces dossiers-là du jour au lendemain. Pour les intervenants nouveaux, c'est compliqué, fait que j'imagine pour un bénévole... Ça serait toute une tâche à gérer, ça.

Collaboration avec les policiers, complémentarité policiers/bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Julie	Organisme 1	Complémentarité	En tant qu'animateur, la Sureté du Québec ou le service de police ont des lignes assez précises à dire. Et le bénévole, la bénévole, va aller stimuler un peu des questionnements plus... justement, plus émotifs, mais sans rentrer trop dans le détail ou [va] demander : « Dans la vie de tous les jours, est-ce que vous faites ça? Est-ce que vous suivez un peu les consignes que la sergente amène? » Le bénévole va <i>référer</i> au quotidien. C'est vraiment complémentaire. Au début, je pensais que ça serait le sergent, la sergente qui parlerait davantage de la fraude et le bénévole, de la maltraitance ou de l'abus, mais pas du tout. La sergente est très à l'aise à parler de la maltraitance et de l'abus, puis [le bénévole] va alimenter la conversation, va faire penser à des points que la policière n'aurait pas parlés là, de la façon qu'elle n'aurait pas parlé.
Sylvie	Programme 2	Complémentarité	[Dans les séances de sensibilisation à la maltraitance,] le bénévole est plus « terrain populationnel », « monsieur Tout-le-monde », et le policier va traiter plus des aspects de la loi.
Suzanne	Programme 2	Complémentarité	Dans le fond, le bénévole, lui, son rôle, c'est un peu de faire en sorte que les gens dans la salle s'identifient à cette personne-là. C'est un facilitateur, qui fait en sorte que les gens soient plus ouverts, enclins à parler. C'est très important parce que c'est des séances qui sont très interactives. Le bénévole, dans le fond, il est là pour présenter les vidéos, puis animer les discussions... donc s'assurer que, dans le fond... qu'il y ait une belle participation, puis en même temps transmettre l'information par rapport à ce que les gens ressortent des capsules vidéo. Puis, dans le fond, ça vient compléter avec le policier, parce que le policier, lui, amène son expertise, mais les policiers n'ont pas d'expertise sur tous les sujets. Il y a des sujets qui les touche un petit peu moins, surtout au niveau de la maltraitance. Donc c'est le bénévole qui va amener ces sujets-là; ça devient un peu l'expertise du bénévole à ce moment-là.
Fabien	Programme 2	Présence non essentielle du bénévole aîné	J'adore mes bénévoles, j'aime ça faire affaire avec eux, puis je les trouve bons. Mais, de mon point de vue, le programme pourrait très bien [fonctionner sans eux]. Au même titre qu'une fois, j'ai déjà dû aller remplacer un bénévole à la dernière minute, je ne pense pas que ça a moins bien été parce que c'était moi qui animais [...]. Je pense que l'aîné [bénévole] aide quand même à l'ouverture, mais, sur le fond, je ne pense pas que la présence [d'un aîné bénévole] soit essentielle [dans les activités de sensibilisation].

Collaboration avec les policiers pour la formation et le soutien des bénévoles

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Laurence	Programme 2	Formation au contact des policiers	Les bénévoles [apprennent des choses sur la problématique] parce qu'ils sont alimentés par ce que l'agent de police ou le sergent va donner comme information.

Fabien	Programme 2	Collaboration avec les policiers pour la formation et le soutien des bénévoles	J'ai la chance d'avoir justement une policière en prévention à qui je fais très confiance, donc... Les policières avec qui j'envoie les bénévoles pour l'animation, je parle avec [elles] quand même assez régulièrement. Donc je me fie beaucoup à elles pour savoir comment les bénévoles fonctionnent, puis s'il y a des problèmes parce que je sais [que,] avec mes policières, je vais avoir l'heure juste.
--------	-------------	--	--

Centralisation du Programme d'engagement bénévole

Nom fictif du coordonnateur	Organisme/Programme	Résumé	Citation
Fabien	Programme 2	Centralisation, top down	[Le programme] ne part pas de la base, puis, moi, je le vois dans le milieu, il y a des initiatives... C'est un sujet à la mode; donc il y a des projets sur la maltraitance qui partent à gauche, puis à droite, qui, eux, partent un petit peu plus de la base. Puis, d'après moi, on va avoir une portée très différente, peut-être aussi importante, voire plus que [le programme]. On va le voir à long terme, mais on va laisser analyser le premier gros programme, si on peut dire, qui a un merveilleux travail pour commencer, mais je pense qu'aller, effectivement, dans les prochaines années ou... Moi, je suis inquiet pour [le programme] parce que je pense que on est rendus au point où est-ce que ça va être d'autres projets qui vont partir de la base, qui vont être beaucoup plus porteurs, beaucoup plus sur l'interaction avec des bénévoles qui interagissent avec d'autres personnes âgées.
Sylvie	Programme 2	Centralisation, marge de manœuvre pour le contenu	Le programme est bien conçu, il y a toujours des rencontres à chaque année justement pour réviser, pour discuter. Nous, on passe nos commentaires à notre coordonnatrice au provincial qui fait le lien. Je vous dirais, les capsules seraient peut-être dues pour être revampées un peu, là. Ça ferait pas de tort, mais bon, y'a une question de sous, puis qui paie quoi dans toute l'histoire-là... Y'a une estimation de ça, là, Mais c'est sûr que, là, éventuellement, faudrait qu'y se passe quelque chose parce que, à un moment donné, on sera plus à jour, là. Pour le bénévole, puis le policier, à un moment donné, ça ferait du bien, du nouveau matériel aussi.
Suzanne	Programme 2	Centralisation, marge de manœuvre pour le contenu	On leur donne la formation [aux bénévoles], on leur donne une façon de faire les choses, puis quand, on arrive dans les séances, c'est peut-être pas nécessairement les lignes qu'on leur a données, donc la structure d'animation. Donc, à ce moment-là, c'est de les rencontrer pour, dans le fond, on peut faire un rafraîchissement, une mise à jour. Puis, si jamais on se rend compte qu'ils ne suivent pas les grandes lignes du projet, bien, à ce moment-là, on essaie peut-être de les orienter vers un autre programme ou une autre activité qui leur conviendrait plus.
Laurence	Programme 2	Centralisation	On a une très belle collaboration avec le provincial.